

## Condizioni della Concardis GmbH per Concardis Payengine (Svizzera)

### 1. Campo di applicazione/oggetto del contratto

- 1.1 Le presenti condizioni regolano l'installazione e l'approntamento di una connessione per sistemi elettrici per una piattaforma internet (di seguito chiamati "Concardis Payengine") al fine di effettuare pagamenti in sicurezza (ad es. pagamenti a distanza via telefono o nell'e-commerce). La controparte è un fornitore di merci o prestazioni in internet o in mail-/Telephone Order.
- 1.2 L'utilizzo del servizio per Concardis Payengine presuppone che la controparte abbia stipulato un contratto a parte per l'accettazione di carte MasterCard, Maestro, Visa, Visa Electron e V PAY.
- 1.3 Concardis cede il Concardis Payengine al cliente convenzionato esclusivamente in uso; il cliente convenzionato non acquisisce alcuna licenza né altri diritti sul software. Il cliente convenzionato sa che le prestazioni di Concardis vengono in parte fornite dalla società Ogone GmbH di Berlino, da essa incaricata, mediante l'utilizzo dei suoi prodotti. Concardis si riserva il diritto di adeguare il software in qualsiasi momento, di mettere a disposizione del cliente convenzionato una versione nuova e di modificare funzioni e caratteristiche del software.
- 1.4 Queste condizioni valgono per il rapporto contrattuale in essere tra Concardis e il cliente convenzionato. Esse hanno la priorità su eventuali condizioni contrarie del cliente convenzionato, anche in mancanza di una revoca esplicita. Non viene costituito alcun rapporto contrattuale tra Concardis e il cliente del cliente convenzionato.
- 1.5 Le condizioni valgono in maniera indipendente dalle condizioni della Concardis GmbH per l'accettazione di carte MasterCard, Maestro, Visa, Visa Electron e V PAY comunicate in forma scritta, per via telefonica o via internet (Svizzera) dalle condizioni speciali per il servizio di cambio valuta electronic Dynamic Currency Conversion (eDCC).

### 2. Prestazioni

- 2.1 Concardis porta le forniture e le prestazioni d'opera accordate nel contratto ai prezzi ed alle condizioni offerti nel contratto stesso oppure nel capitolato d'oneri ed elenco prezzi. Nell'ambito della gestione delle operazioni di pagamento attraverso il Concardis Payengine, Concardis assicura che i dati relativi alle transazioni riguardanti i pagamenti effettuati con carta vengono inoltrati agli istituti emittenti la carta di credito per ottenere l'autorizzazione e inoltrare la transazione.
- 2.2 L'invio dei dati a e da Concardis avviene via Internet, utilizzando reti e servizi di telecomunicazioni. Anche l'allestimento di una connessione sicura avviene facendo ricorso ai sistemi di trasmissione di terzi presenti in Internet.
- 2.3 Non sono compresi nelle prestazioni nell'ambito dell'approntamento di Concardis Payengine da parte di Concardis
  - a) la connessione e il trasferimento di dati tra cliente convenzionato e cliente; Concardis non interviene in alcun modo su questa connessione;

- b) l'invio di dati in reti di telecomunicazione di terzi. Concardis non interviene in alcun modo su queste reti né sul traffico di dati in Internet e non risponde pertanto della loro disponibilità e affidabilità;
  - c) la correttezza del contenuto dell'esito dell'autorizzazione. Concardis non fornisce alcuna garanzia di pagamento correlata alla messa a disposizione del Concardis Payengine;
  - d) la disponibilità dei server Account Directory Server di Visa Europe e MasterCard Europe.
- 2.4 Concardis è autorizzata a sospendere il servizio del Concardis Payengine nei casi seguenti:
- a) Concardis effettua interventi sulla propria rete di telecomunicazione o sul proprio software di gestione pagamenti, impossibili da effettuare senza interruzione del servizio; nel limite del possibile, Concardis effettuerà tali interventi al di fuori degli orari di lavoro principali;
  - b) il cliente convenzionato ha causato troppi chargeback ingiustificati relativi agli importi riscossi da Concardis e la scadenza eventualmente concessa al cliente convenzionato per il pagamento è trascorsa senza esito.

### 3. Impegni del cliente convenzionato

- 3.1 Il cliente convenzionato è tenuto a mettere a disposizione di Concardis tutte le informazioni necessarie per lo svolgimento del servizio.
- 3.2 Il cliente convenzionato si impegna a osservare le direttive di sicurezza (allegato).
- 3.3 Per l'utilizzo di Concardis Payengine la controparte deve avere pronti hardware e software adatti alla navigazione internet, una connessione internet, un browser che supporti SSL nonché un'interfaccia che permetta alla controparte di utilizzare Concardis Payengine. Inoltre, la controparte è tenuta a far programmare l'interfaccia eventualmente necessaria secondo le indicazioni di Concardis.
- 3.4 Il cliente convenzionato è tenuto
  - a) ad adottare le misure necessarie per la sicurezza dei propri sistemi;
  - b) a segnalare immediatamente a Concardis disturbi e danni (la segnalazione, se telefonica, dovrà essere seguita da una comunicazione scritta), descrivendo con precisione le circostanze in cui i disturbi e/o danni si verificano e le possibili cause. Il cliente convenzionato metterà a disposizione di Concardis tutti i documenti e le informazioni necessarie e le consentirà l'accesso ai locali e ai dispositivi hardware; Concardis non eliminerà disturbi o danni causati dal cliente convenzionato in seguito al mancato utilizzo dell'ultima release software;
  - c) interrompere l'utilizzo di un proprio sistema di controllo;
  - d) a copiare i componenti per l'accesso solo a scopo di backup e archiviazione, a non modificare il software messo a disposizione e a non distribuire sottoliscenze;
  - e) alla cessazione del contratto a eliminare completamente qualsiasi riferimento all'utilizzo del Concardis Payengine e, al termine della durata del contratto, a restituire



## Condizioni della Concardis GmbH per Concardis Payengine (Svizzera)

- re immediatamente a Concardis i supporti dati e le informazioni sul sistema eventualmente ricevuti.
- f) utilizzare per tutte le transazioni la collocazione SHA - indipendentemente dal modo della specificazione.

### 4. Sicurezza e protezione dei dati

- 4.1 Concardis assicura il salvataggio e la messa a disposizione delle transazioni di pagamento effettuate tramite il Concardis Payengine per tre mesi a partire dalla data della transazione.
- 4.2 Le parti contraenti si impegnano a trattare con riservatezza tutte le informazioni espressamente contrassegnate come riservate dalla controparte o riconoscibili come riservate in base al contenuto e a non renderle accessibili a terzi. Il presente impegno riguarda in particolare i segreti aziendali e commerciali delle parti contraenti, di cui si viene a conoscenza durante l'esecuzione del contratto.
- 4.3 Il cliente convenzionato fa sì che eventuali terzi cui viene fatto ricorso per l'utilizzo del Payengine siano anch'essi vincolati alla tutela della riservatezza.
- 4.4 Il cliente convenzionato deve provvedere a proteggere dall'accesso di terzi i propri ID utente (PSPID) e tutti gli altri dati di login da esso utilizzati e a renderli accessibili solo a persone autorizzate. Ogni persona che si identifica mediante l'inserimento corretto dei dati di login è considerata, per Concardis, legittimata dal cliente convenzionato. Concardis verifica solo i dati di login. Non vengono effettuate ulteriori verifiche della legittimazione.
- 4.5 Il cliente convenzionato è tenuto a proteggere dall'accesso di terzi non autorizzati tutti i dati (ad es. i numeri di carte di credito) che devono essere protetti, conformemente alle norme di sicurezza di volta in volta disponibili. A questo proposito valgono in particolare anche le norme seguenti:
- a) il cliente convenzionato è tra l'altro tenuto
- ad accertarsi che le patch di sicurezza siano installate su tutti i suoi apparecchi e che siano configurate con una protezione all'accesso;
  - a non salvare mai su supporti dati i dati sensibili come i numeri di carte di credito o i codici di verifica della carta (CVC/CVV);
  - a proteggere e modificare regolarmente tutte le sue password, in particolare la password per l'accesso al conto Concardis Payengine;
  - a proteggere l'accesso ai propri server, alle proprie applicazioni e a tutta la propria infrastruttura tecnica, in particolare con firewall e programmi antivirus; a introdurre procedure per lo sviluppo di applicazioni protette.
- b) Tramite il Concardis Payengine, Concardis mette a disposizione vari meccanismi di controllo automatici e manuali con i quali il cliente convenzionato può verificare se i pagamenti effettuati da Concardis corrispondono al proprio sistema di vendita. Il Concardis Payengine consente in particolare:

- l'interrogazione online delle transazioni tramite il conto del cliente convenzionato;
  - la verifica della conformità dei dati dei pagamenti al sistema di codifica SHA-1;
  - l'invio di messaggi di pagamento al cliente convenzionato via email;
  - altri messaggi elettronici inoltrati in tempo reale o rinviati nel tempo.
- c) Il cliente convenzionato si impegna inoltre ad allestire e applicare procedimenti idonei per controllare la regolare esecuzione dei pagamenti. Egli risponde di qualsiasi danno dovuto al mancato adempimento dei predetti impegni.
- d) Concardis si riserva il diritto di limitare l'ammontare del fatturato inoltrabile, qualora esistano timori di peggioramento della situazione patrimoniale del cliente convenzionato o casi di notevole abuso di carte presso il cliente convenzionato.
- e) Il cliente convenzionato si impegna a rispettare le norme emanate dalle società emittenti le carte di credito per evitare la compromissione dei dati delle carte e previste dai programmi attuali MasterCard Site Data Protection (SDP) e Visa Account Information Security (AIS) secondo lo standard Payment Card Industry. Si impegna inoltre a informarsi regolarmente in merito ai requisiti previsti dallo standard PCI-DSS tramite il sito web del PCI Security Standard Council ([www.pcisecuritystandards.org](http://www.pcisecuritystandards.org)). Il cliente convenzionato si registrerà sulla piattaforma di Concardis ([www.pciplatform.concardis.com](http://www.pciplatform.concardis.com)), compilerà senza false dichiarazioni il questionario di autovalutazione PCI (SAQ) disponibile su tale piattaforma ed eventualmente farà eseguire le PCI DSS Security Scan da parte di un PCI Qualified Security Assessor (QSA).

### 5. Conferimento di incarichi a terzi

Concardis è autorizzata a conferire a terzi l'incarico di svolgimento dei propri obblighi contrattuali, senza dover informare il cliente convenzionato.

### 6. Compensi e condizioni di pagamento

- 6.1 I compensi che il cliente convenzionato deve versare a Concardis per la fornitura/le prestazioni di Concardis risultano dai prezzi vigenti al momento della stipula del contratto, riportati nell'accordo di servizio e nell'elenco prezzi e prestazioni per il Concardis Payengine. I compensi si intendono più IVA nell'ammontare previsto dalla legge. I compensi vengono addebitati al cliente convenzionato in virtù dell'autorizzazione di addebito che il cliente convenzionato conferirà. Salvo accordi diversi, Concardis non emetterà ulteriore fattura. Se il cliente convenzionato richiede la fattura, l'emissione di fattura sarà a pagamento e l'ammontare della fattura dovrà essere liquidato senza sconto entro



## Condizioni della Concardis GmbH per Concardis Payengine (Svizzera)

dieci giorni. In caso di chargeback ingiustificato dei compensi incassati, trascorsa senza esito una scadenza fissata per il pagamento, può essere deciso il blocco dell'accesso o del terminale virtuale con conseguente calcolo del danno causato.

- 6.2 Il cliente convenzionato può compensare eventuali contro-pretese di Concardis solo con pretese incontestate o fissate con decisione esecutoria. Concardis è autorizzata a compensare le proprie pretese di compenso con crediti del cliente convenzionato derivanti dall'accettazione di carte di credito e giropay.
- 6.3 Concardis comunicherà al cliente convenzionato eventuali aumenti di prezzo o variazioni delle presenti condizioni per iscritto. L'impresa potrà risolvere il contratto in via straordinaria entro un mese dal ricevimento della comunicazione di una modifica, a condizione che i prezzi o le condizioni siano stati modificati a svantaggio del cliente convenzionato. Se il cliente convenzionato non risolve il contratto senza preavviso, senza fare espressamente riferimento all'annunciato aumento di prezzi o alla variazione delle condizioni, la modifica sarà considerata approvata. Questa conseguenza verrà espressamente segnalata da Concardis al cliente convenzionato nella comunicazione relativa alla modifica.

### 7. Garanzia e responsabilità

- 7.1 Concardis garantisce di apportare il servizio nell'ambito della disponibilità accordata da contratto. Una mancata disponibilità del servizio non si ha se questa si basa su un errore di programma del Concardis Payengine che avrebbe potuto essere individuato facilmente dalla controparte tramite esecuzione di test nell'ambiente di test.
- 7.2 La responsabilità di Concardis e dei suoi rappresentanti legali o persone ausiliarie per risarcimento danni sussiste soltanto in caso di violazione di obblighi contrattuali essenziali (obblighi cardinali), qualora il danno non sia riconducibile ad una violazione di un obbligo per grave negligenza di Concardis, dei suoi rappresentanti legali o persone ausiliarie.
- In particolare, Concardis non risponde per
- danni a prodotti e servizi di terzi, come ad esempio software o trasmissione di dati da parte di terzi, anche qualora Concardis sia stata mediatrice tra la controparte e la parte terza;
  - danni, incompletezze delle interfacce messe a disposizione;
  - difficoltà, malfunzionamenti e guasti causati dall'operatore per le telecomunicazioni chiamato in causa da Concardis o dalla controparte;
  - penali di interesse della controparte basate su valuta ritardata non imputabili a ConCard.
- 7.3 Qualora vengano violati obblighi contrattuali essenziali nel senso spiegato sopra a causa di grave negligenza, Concardis risponde fino ad un importo dell'ammontare massimo di 5.000,- euro a danno. Tale limitazione della

responsabilità vale anche in caso di violazione dolosa o dovuta a grave negligenza di obblighi contrattuali ad opera di persone ausiliarie che non siano rappresentanti legali o impiegati dirigenti di Concardis.

- 7.4 In ogni caso la responsabilità di Concardis si intende limitata ai danni diretti prevedibili comunemente e tipicamente in casi analoghi e causati da Concardis. Una responsabilità per mancato guadagno rimane in ogni caso esclusa. La controparte risponde nei confronti di Concardis per danni che insorgano a causa di comportamento che comprometta colpevolmente i dati delle carte o di violazioni colpevoli del contratto ad opera della controparte; in questo si considera danno anche una penale imposta da MasterCard International e/o Visa Europe/International in relazione a una violazione del contratto. Concardis esonera la controparte da pretese di risarcimento danni e penali derivanti dallo spiare dati delle carte del cliente della controparte da Concardis.

### 8. Decorrenza e durata del contratto

- 8.1 Il contratto entra in vigore con la conferma d'ordine di Concardis. Lo stesso dicasi per ulteriori ordini del cliente convenzionato, anche se non sono effettuati sul documento d'incarico.
- 8.2 Risoluzione del contratto
- 8.2.1. Il contratto ha validità di dodici mesi a partire da quando il cliente convenzionato mette in funzione il Concardis Payengine.
- 8.2.2. Trascorsa la durata concordata, il contratto viene prorogato per altri dodici mesi, salvo il caso di disdetta con preavviso di tre mesi alle scadenze previste. La risoluzione va comunicata per iscritto.
- 8.2.3. Resta riservato alle parti il diritto di risoluzione straordinaria e senza preavviso per causa grave.
- 8.2.4. Concardis può, qualora la controparte non adempia più ai suoi obblighi, recedere dal contratto e/o pretendere un risarcimento danni per mancato adempimento. Ciò si verifica di regola ad esempio quando la controparte viene a trovarsi in ritardo con gli obblighi di pagamento, oppure dopo la stipula del contratto abbia peggiorato la sua condizione patrimoniale tanto da far istituire un arbitrato rituale o una procedura di insolvenza. In questi casi Concardis è legittimata a richiedere tutti i compensi risultanti per il rimanente periodo di validità del contratto e a metterli immediatamente in conto alla controparte.

### 9. Varie

- 9.1 Tutte le modifiche o aggiunte al presente contratto devono essere redatte in forma scritta, pena la loro nullità. La stessa disposizione vale anche per l'accordo di soppressione della forma scritta.
- 9.2 In caso di nullità presente o futura di una delle clausole del



## Condizioni della Concardis GmbH per Concardis Payengine (Svizzera)

presente contratto, resta salva la validità delle rimanenti disposizioni. Le parti sono tenute a sostituire la clausola nulla con una valida che più si avvicini allo scopo economico in origine voluto.

- 9.3 Il presente accordo è soggetto al diritto svizzero. Foro competente esclusivo per tutte le controversie derivanti e connesse al presente contratto è Zurigo. La parte contraente rinuncia al foro competente del proprio domicilio.

### Condizioni speciali che disciplinano il servizio di conversione valutaria "electronic Dynamic Currency Conversion" (eDCC)

#### 1. Fondamenti

Le seguenti disposizioni valgono se, nell'accordo di servizio o in altro accordo integrativo, il partner contrattuale ha scelto l'opzione della "electronic Dynamic Currency Conversion". In base alle seguenti disposizioni, Concardis consente ai clienti del partner contrattuale di pagare le operazioni effettuate con carta MasterCard/Maestro, Visa/Visa Electron e V PAY nell'ambito dell'esercizio commerciale del partner contrattuale, in cui i dati della carta vengono trasmessi via Internet, a richiesta del titolare della carta, nella valuta di conteggio della sua carta di credito (di seguito "valuta contabile"). Salvo deroghe contenute nelle seguenti disposizioni, si applicano le condizioni di Concardis GmbH per l'accettazione e il conteggio di carte di credito MasterCard/Maestro, Visa/Visa Electron e V PAY, i cui dati vengano trasmessi per iscritto, telefonicamente o via Internet.

#### 2. Obblighi di Concardis

- 2.1 Concardis comunicherà ogni giorno il tasso di cambio attuale della valuta locale del partner contrattuale nella valuta contabile del titolare della carta e fornirà il servizio eDCC per le seguenti valute contabili dei titolari di carte: euro, franchi svizzeri, dollari americani, sterlina inglese, yen giapponese, rublo russo, dollaro canadese, corona danese, corona svedese, corona norvegese, dirham arabo, dollaro australiano, renminbi cinese, corona ceca, corona estone, dollaro di Hong Kong, fiorino ungherese, shequel israeliano, rupia indiana, won della Corea del sud, dinaro del Kuwait, litas lituana, nuovo peso messicano, dollaro neozelandese, zloty polacco, leu rumeno, rial dell'Arabia Saudita, dollaro di Singapore, lira turca, rand sudafricano. Concardis ha il diritto di sospendere il servizio di conversione per singole valute qualora la volatilità registrata su determinati tassi di cambio sia troppo elevata. Concardis provvederà a inviare una comunicazione scritta al partner contrattuale con un preavviso di tre giorni.
- 2.2 Concardis farà in modo che l'importo totale venga addebitato al titolare della carta nella sua valuta contabile. Il pagamento delle transazioni effettuate a mezzo carta avviene nella valuta concordata con il partner contrattuale in base alle disposizioni del contratto di servizio stipulato tra Concardis e il partner contrattuale.

#### 3. Transazioni DCC

- 3.1 Il partner contrattuale si impegna a chiedere al titolare di una carta estera MasterCard/Maestro, Visa/Visa Electron/V PAY, prima di ogni pagamento, se desidera effettuare la transazione nella valuta della propria carta (transazione di conversione valutaria dinamica elettronica, di seguito "transazione eDCC" o "valuta contabile") oppure nella valuta locale vigente presso la sede commerciale del partner contrattuale. Il partner contrattuale si impegna a non ostacolare il pagamento delle transazioni effettuate a mezzo carta nella valuta locale mediante ulteriori richieste e a non adottare procedure che inducano il titolare della carta all'utilizzo del servizio eDCC senza una sua chiara decisione.
- 3.2 Per utilizzare il servizio eDCC, il partner contrattuale utilizzerà esclusivamente il software abilitato da Concardis Concardis Payengine. I costi dell'utilizzo, dell'installazione e dell'esercizio di Concardis Payengine sono a carico del partner contrattuale.
- 3.3 Il partner contrattuale si impegna a utilizzare, per il servizio di conversione valutaria, i cambi più aggiornati a lui comunicati.

#### 4. Sistema elettronico di conteggio e autorizzazione

- 4.1 Il partner contrattuale inoltrerà a Concardis tutte le operazioni a mezzo carta effettuate utilizzando il servizio di conversione valutaria, per via telematica tramite il software abilitato da Concardis Concardis Payengine (autorizzazione e prenotazione al contempo). Per l'utilizzo del servizio eDCC, il partner contrattuale seguirà le istruzioni per l'uso del software messo a disposizione da Concardis.
- 4.2 Il partner contrattuale si adopera affinché nell'e-mail di conferma dell'ordine inviata al titolare della carta di credito vengano indicati: l'importo complessivo della fattura sia in valuta locale, completa di simbolo valutario, sia nella valuta contabile del titolare della carta, completa di simbolo valutario, il tasso di cambio, l'origine del cambio estero utilizzato, la maggiorazione sul corso di cambio e un'eventuale commissione nonché la conferma del titolare della carta attestante l'opzione a lui offerta del pagamento in valuta locale e nella valuta contabile e la sua scelta.

#### 5. Compenso/tasso di rendimento DCC

- 5.1 Le transazioni eDCC vengono pagate al partner contrattuale da Concardis nella valuta con lui concordata. Concardis rimborsa al partner contrattuale, per ogni transazione trasmessa a Concardis e convertita secondo il sistema eDCC, il corrispettivo indicato nell'accordo di servizio/accordo integrativo (tasso di rendimento eDCC). Tale compenso viene detratto dalla commissione che il partner contrattuale è tenuto a versare a Concardis per il conteggio della transazione effettuata con carta.
- 5.2 Concardis si riserva il diritto di modificare il tasso di rendimento eDCC. La modifica dovrà essere comunicata per iscritto.



## Condizioni della Concardis GmbH per Concardis Payengine (Svizzera)

to al partner contrattuale almeno entro 30 giorni prima dell'entrata in vigore. Se il partner contrattuale non accetta la modifica, potrà risolvere l'opzione eDCC con un preavviso di dieci giorni a fine mese e a mezzo lettera raccomandata.

- 5.3 Riaddebiti e accrediti di transazioni effettuate con carta e convertite vengono eseguiti nella valuta concordata con il partner contrattuale, ad avvenuta conversione dell'importo totale originale dalla valuta contabile del titolare della carta alla valuta del partner contrattuale, al tasso di conversione in tale momento applicato da Concardis. Il partner contrattuale rimborserà a Concardis dopo la fatturazione, il compenso ricevuto per la transazione effettuata con carta e riaddebitata. Nel caso dell'utilizzo del servizio di conversione valutaria eDCC, lo storno di transazioni effettuate con carta non è possibile.

### 6. Durata/risoluzione/varie

- 6.1 L'opzione eDCC ha una durata corrispondente all'accordo stipulato tra Concardis e il partner contrattuale relativamente all'accettazione e al conteggio di carte di credito MasterCard/ Maestro e Visa/Visa Electron/ V PAY, i cui dati vengano trasmessi per iscritto, telefonicamente o via Internet. Resta fermo il diritto di disdetta dell'opzione eDCC senza preavviso per motivo grave.
- 6.2 Si è in presenza di un motivo grave per la disdetta senza preavviso da parte di Concardis in particolare quando il partner contrattuale inoltra ripetutamente, senza esplicita richiesta del titolare della carta, il relativo credito nella valuta contabile della carta o se Visa Europe/International o MasterCard Worldwide escludono il partner contraente dalla partecipazione al servizio di conversione per ripetuta violazione di quest'obbligo di avvertimento.
- 6.3 Concardis è autorizzata ad adeguare l'opzione eDCC ai nuovi sviluppi o ai nuovi requisiti previsti dal legislatore o da MasterCard Worldwide e/o Visa Europe/International, sempre che tali modifiche non comportino mutamenti sostanziali del servizio, del compenso e del tasso di rendimento eDCC e non generino costi aggiuntivi senza il consenso del partner contrattuale.

### Appendice F

#### Regole di sicurezza

1. Almeno una volta al giorno il contraente deve connettersi al proprio account Concardis per verificare se sono arrivate comunicazioni da Concardis.
2. Il contraente deve consentire l'accesso alla piattaforma Concardis soltanto alle persone che necessitano di tale accesso per la propria attività; il contraente deve anche conferire privilegi di accesso a queste persone, considerando la loro categoria lavorativa e la loro mansione.
3. Il contraente è consapevole del fatto che esiste il rischio di truffe nel caso un account venga compromesso. Pertanto il contraente deve procedere in modo che i sistemi e le infor-

mazioni Concardis siano protetti. Il contraente dovrà immediatamente segnalare al team di assistenza Concardis qualsiasi sospetta minaccia alla sicurezza, ad esempio un account compromesso.

4. Il contraente è responsabile per la tutela e l'utilizzo di tutti i propri account utente e delle informazioni che si possono acquisire attraverso tali account. Nello specifico ciò significa quanto segue:
  - a) Il contraente non deve assolutamente fornire ad altri le suddette informazioni, né conservarle in un luogo non sicuro.
  - b) Il contraente non deve assolutamente fornire a terzi informazioni sulla piattaforma Concardis. In particolare il contraente non deve mai divulgare informazioni in un forum o in un sito web, che potrebbero essere sfruttate da un utente malintenzionato per introdursi nella piattaforma di Concardis.
  - c) Il contraente deve impedire che persone non autorizzate utilizzino i suoi account utente, i quali vanno trattati con discrezione.
  - d) Il contraente non deve mai cercare di modificare, trasmettere, usare impropriamente o cancellare i dati accessibili o memorizzati nel back office Concardis. Il contraente deve procedere con estrema attenzione quando acquisisce, trasmette o memorizza queste informazioni.
5. Il contraente sa che ci sono codici nocivi, quali bug e virus, che possono danneggiare i computer con i quali si accede alla piattaforma di Concardis. Pertanto sui computer occorre prevedere le migliori misure in materia di sicurezza, tra cui un aggiornato programma antivirus e la regolare esecuzione di adeguate patch. Concardis raccomanda inoltre di installare su questi computer un firewall personale e un key scrambler. (<http://www.qfxsoftware.com/product.htm>)
6. Il contraente assicura che tutti i file e gli allegati di e-mail da scaricare sui computer verranno inizialmente memorizzati sui computer stessi e poi controllati per accertarsi che non contengano codici nocivi.
7. Il contraente non deve assolutamente disattivare le funzioni di sicurezza presenti sui computer, ad esempio programmi antivirus o firewall personali.
8. Sui computer possono essere installati soltanto i programmi necessari per fini commerciali.
9. I computer non devono essere lasciati incustoditi quando un collaboratore autorizzato del contraente è collegato alla piattaforma Concardis.



## Condizioni della Concardis GmbH per Concardis Payengine (Svizzera)

### Condizioni speciali Fraud Expert

#### 1. Descrizione

Il Fraud Detection Module Advanced (FDMA) è un modulo di riconoscimento delle frodi. Mediante Fraud Detection Module Advanced Expert Checklist e Fraud Detection Module Advanced Expert Scoring (di seguito denominati congiuntamente «FDMA Expert») è possibile ridurre attraverso efficienti tecnologie il rischio di frode in caso di transazione tramite carta di credito, di debito o metodo di pagamento alternativo e di conseguenza diminuire i costi correlati a un'eventuale frode. Alle transazioni gestite attraverso FDMA Expert viene assegnato automaticamente un rischio basso, medio o elevato. Il cliente convenzionato può sottoporre le transazioni caratterizzate da un rischio medio a un'ulteriore verifica manuale. A seconda del risultato di quest'ultima il cliente convenzionato può accettare o bloccare le transazioni in questione. Il cliente convenzionato può affidare la verifica manuale a un esperto esterno oppure svolgerla personalmente. FDMA non comporta alcuna garanzia di pagamento. Il cliente convenzionato continua a rispondere nei confronti di Concardis degli eventuali riaddebiti (chargeback) delle banche emittenti in conformità con l'accordo di accettazione in vigore.

ta e/o non illecite. Sulla base di tale circostanza il cliente convenzionato non farà valere nei confronti di Concardis alcuna rivendicazione per mancato guadagno o altro motivo.

È esclusa pertanto qualsiasi responsabilità da parte di Concardis.

#### 2. Funzioni di Fraud Expert

- a) Device fingerprint, anche di rete e logico
- b) Più di 100 parametri della transazione per lo scoring
- c) Oltre 20.000 regole multiparametro specifiche di settore
- d) Modello di rischio predefinito specifico di settore, monitoraggio e configurazione a cura di esperti di frodi (per tutti gli esercenti). Correlazione di modelli di frode specifici di settore (per tutti gli esercenti)
- e) Gestione globale del rischio («intelligenza artificiale» = correlazione intelligente fra le transazioni a diversi livelli)
- f) Assegnazione di verifiche manuali a esperti esterni (opzionale)

#### 3. Obblighi del cliente convenzionato

Il cliente convenzionato è tenuto a configurare personalmente la matrice decisionale FDMA Expert e/o la selezione del modello di rischio specifico di settore applicabile. Sulla base di tale matrice decisionale e/o del modello di rischio specifico di settore selezionato, FDMA Expert determina la decisione definitiva di blocco, autorizzazione o verifica manuale di una transazione. Il modello di rischio specifico di settore di FDMA Expert si limita a fornire una raccomandazione, pur se basata sulle più moderne tecnologie di prevenzione delle frodi. Il cliente convenzionato è consapevole che l'uso di FDMA sulla base della matrice decisionale stabilita o del modello di rischio specifico di settore selezionato può comportare il rifiuto di determinate transazioni che potrebbero risultare a posteriori avviate dal legittimo titolare della car-

