

Condizioni di ConCardis GmbH per l'accettazione e il conteggio di carte di credito e debito (Svizzera)

1. Oggetto del contratto e condizioni di accettazione delle carte

- 1.1. Sulla base delle presenti condizioni il cliente convenzionato incarica ConCardis GmbH, Helfmann-Park 7, D-65760 Eschborn, di incassare presso i relativi istituti emittenti e successivamente accreditargli gli ordini di pagamento impartiti dai clienti del proprio esercizio commerciale mediante carte di credito o di debito dei circuiti MasterCard, Visa, UnionPay e JCB (di seguito «carta» o «carte»). Indipendentemente dall'ordine di pagamento del cliente, ConCardis si impegna nei confronti del cliente convenzionato, in base a un proprio obbligo di pagamento stabilito per contratto, al pagamento delle transazioni presentate dal cliente convenzionato in virtù conformemente alle condizioni di seguito indicate.
- 1.2. Se il titolare di una carta (di seguito «titolare della carta») presenta la propria carta per effettuare un pagamento senza contante, il cliente convenzionato è tenuto ad accettare la carta secondo quanto stabilito dal presente accordo sulla compensazione dei pagamenti senza contante. Il cliente convenzionato è inoltre tenuto a vendere al titolare della carta la merce e i servizi offerti nell'ambito del proprio esercizio commerciale né a prezzi superiori né con sconti inferiori rispetto ai clienti che pagano in contanti. L'accettazione della carta non deve essere subordinata a un importo minimo della transazione. La riscossione di una commissione per l'accettazione di una carta MasterCard presuppone la stipula di un accordo separato con ConCardis. Negli altri casi non è ammessa la riscossione di una commissione alla presentazione di una carta di credito o di debito.
- 1.3. Il cliente convenzionato è tenuto ad accettare tutte le carte di un circuito se desidera l'accettazione del sistema di pagamento del circuito stesso. Se il cliente convenzionato ha stipulato un accordo vincolante in merito all'accettazione di un sistema di pagamento (ad es. MasterCard, Visa ecc.) o di singole carte dello stesso, presenterà tutti gli ordini di pagamento impartiti presso il proprio esercizio commerciale tramite le carte del sistema di pagamento in questione esclusivamente a ConCardis ai fini del loro conteggio.
- 1.4. Il cliente convenzionato non è autorizzato ad accettare la carta a titolo di pagamento senza contante e a inoltrare il credito a ConCardis per il relativo conteggio nei casi seguenti:
- a) il cliente non presenta fisicamente la carta, ma intende trasmettere al cliente convenzionato i dati della carta per iscritto (ad es. via fax o per posta), telefonicamente, via e-mail o tramite Internet, a meno che non sia stato stipulato a tale proposito un accordo scritto separato con ConCardis;
 - b) il credito vantato dal cliente convenzionato nei confronti del titolare della carta non è stato generato presso il suo esercizio commerciale, ma in un'attività commerciale di terzi oppure non si basa

su una prestazione fornita al cliente per conto proprio;

- c) la transazione da liquidare non rientra nell'ambito dell'oggetto sociale né del segmento merceologico o nelle prestazioni indicate dal cliente convenzionato in questo contratto, nelle sue autocertificazioni o in altre dichiarazioni da esso rilasciate;
- d) il credito da liquidare si basa su negozi giuridici contrari alla legge o al buon costume secondo il diritto applicabile;

ConCardis è autorizzata a modificare o integrare le condizioni sub cifra 1.4 a) - d) mediante comunicazione scritta al cliente convenzionato e con un preavviso di quattro settimane, se tali modifiche o integrazioni sono necessarie per prevenire possibili pratiche di abuso, per la sopravvenuta modifica di disposizioni di legge o delle condizioni di MasterCard Europe/Inc. (di seguito «MasterCard»), Visa Europe/Inc. (di seguito «Visa») o di un altro circuito.

2. Autorizzazione

- 2.1 Il cliente convenzionato inoltrerà elettronicamente a ConCardis, tramite un terminale POS o un sistema di cassa per carte certificati EMV (di seguito denominato per brevità anche solo «terminale»), le richieste di autorizzazione per le transazioni tramite carta. Il terminale deve soddisfare i requisiti tecnici di sicurezza dei circuiti di pagamento e in particolare disporre della certificazione PCI. Il cliente convenzionato deve affidare tale compito al gestore dei propri sistemi. Nell'ambito dell'autorizzazione, il cliente convenzionato leggerà un chip eventualmente presente sulla carta introducendo la carta stessa nell'apposito lettore del terminale. Nel caso in cui venga esibita una carta con chip, è consentita anche un'autorizzazione offline, se dopo che la lettura del chip è andata a buon fine al titolare della carta viene richiesto sul display del terminale di immettere il suo codice segreto personale (PIN) e il pagamento viene confermato dopo il corretto inserimento dello stesso. Solo in caso di difetto tecnico del chip o di carta senza chip, va letta la banda magnetica sulla carta tramite il terminale POS e devono essere trasmessi a ConCardis tutti i dati della banda magnetica stessa. Per ogni operazione con carta il cliente convenzionato è obbligato, indipendentemente dall'importo della transazione, a richiedere in tempo reale e online l'autorizzazione di ConCardis tramite il terminale (limite CHF 0.-), salvo qualora sia stato stipulato con ConCardis un diverso accordo in forma scritta.
- 2.2 L'immissione manuale dei dati della carta nel terminale ai fini della richiesta di autorizzazione è consentita soltanto in caso di uno dei guasti di funzionamento di cui al punto 2.4.
- 2.3 Non appena presso una cassa viene installato un terminale, il cliente convenzionato comunicherà a ConCardis l'avvenuta installazione e il numero ID del

Condizioni di ConCardis GmbH per l'accettazione e il conteggio di carte di credito e debito (Svizzera)

- terminale; affinché ConCardis possa procedere alla sua inizializzazione e autorizzare la gestione delle carte.
- 2.4 Nel caso in cui per ragioni tecniche il terminale, il collegamento dati con ConCardis o il centro di calcolo ConCardis dovessero essere fuori uso e quindi non fosse possibile effettuare in via elettronica la richiesta di autorizzazione o la trasmissione dei dati della transazione, in caso di pagamento con carte di credito MasterCard, Visa, JBC e Diners Club/Discover subentrano le disposizioni di cui ai punti 3.6 e 2.7 in merito all'autorizzazione in forma non elettronica delle transazioni tramite carta. In tali eventualità, in caso di riaddebito da parte dell'istituto emittente il cliente convenzionato è tenuto a dimostrare, mediante presentazione dello scontrino elettronico con indicazione del messaggio di errore, che non è stato possibile ottenere l'autorizzazione elettronica.
- 2.5 Il cliente convenzionato deve ottenere l'autorizzazione per le transazioni tramite carte Maestro, Visa Electron, V PAY e UnionPay esclusivamente per via elettronica online mediante terminale. Tali carte richiedono infatti che il titolare della carta immetta il codice segreto (PIN) che deve essere accettato dal terminale. Per l'autorizzazione di transazioni con carte UnionPay, dopo l'immissione del codice PIN e l'abilitazione tramite il terminale il titolare della carta deve inoltre firmare lo scontrino.
- 2.6 In caso di emissione manuale dello scontrino, cui ai sensi del punto 2.4 il cliente convenzionato farà ricorso solo in caso di guasto nella richiesta di autorizzazione per via elettronica, l'obbligo di ConCardis al pagamento per ogni titolare della carta e per importo fatturato totale del negozio giuridico fra il cliente convenzionato e il titolare della carta è limitato all'importo massimo non soggetto ad autorizzazione indicato nell'accordo di servizio o successivamente comunicato in forma scritta. Tale importo è variabile e può essere modificato in ogni momento da parte di ConCardis previa comunicazione al partner contrattuale, ad esempio anche in base all'andamento degli abusi presso lo stesso. Ciò comporta anche una possibile riduzione a CHF 0.- del limite. Qualora nell'accordo di servizio non sia indicato alcun importo esente da autorizzazione e ConCardis non lo abbia comunicato al partner contrattuale per iscritto, l'importo in questione è pari a CHF 0.-. Per le carte Diners Club/Discover l'importo massimo esente da autorizzazione è sempre pari a CHF 0.-.
- 2.7 Se l'importo totale di una transazione con una carta supera l'importo massimo concordato esente da autorizzazione, prima di emettere lo scontrino di vendita il cliente convenzionato richiederà telefonicamente a ConCardis l'autorizzazione a effettuare la transazione. In caso di autorizzazione concessa, il servizio autorizzazioni di ConCardis assegnerà un numero di autorizzazione che il cliente convenzionato dovrà riportare sullo scontrino di vendita. In questo caso, il cliente convenzionato dovrà digitare il numero sul terminale per poter emettere lo scontrino elettronico. Il cliente convenzionato non deve suddividere l'importo totale di una transazione in più importi e farseli autorizzare separatamente tramite l'uso di un terminale POS oppure, nel caso in cui lo scontrino di vendita venisse generato a mano, non deve scendere in questo modo al di sotto dell'importo massimo esente da autorizzazione. Nel caso in cui l'importo totale superi l'importo massimo, senza che ConCardis abbia autorizzato l'importo prima del suo inoltro, ConCardis non sarà tenuta al pagamento di tale importo totale. Lo stesso vale qualora il cliente convenzionato riduca l'importo totale al di sotto dell'importo massimo esente da autorizzazione rilasciando più scontrini di vendita relativi a un medesimo importo.
- 2.8 L'assegnazione di un numero di autorizzazione non limita il diritto di richiesta di rimborso di ConCardis secondo il punto 7, in quanto al momento di ottenere il numero di autorizzazione dall'istituto che ha emesso la carta, ConCardis può verificare solo il limite di credito disponibile e l'eventuale blocco della carta per smarrimento e furto.
- 2.9 Forma e contenuto della trasmissione dati sono definiti nei protocolli dati delle aziende preposte al conteggio delle carte e stabiliti su questa base.
- ### 3. Principi per l'inoltro
- 3.1 Alla presentazione di una carta, il cliente convenzionato leggerà tramite un terminale i dati da un chip presente sulla stessa oppure, qualora ne sia sprovvista, dalla banda magnetica. Il cliente convenzionato inoltrerà a ConCardis, in via elettronica ed entro due giorni dalla data della transazione, tutti i dati della transazione tramite carta, in particolare il numero della carta, la data di scadenza, l'importo totale e il numero di cliente convenzionato ConCardis, utilizzando un terminale omologato e inizializzato da ConCardis, nella valuta originale della transazione, salvo quando sia autorizzato a inoltrare gli scontrini di vendita conformemente al punto 3.3. Il cliente convenzionato è responsabile del fatto che ConCardis riceva i dati della carta integralmente ed entro i termini, in un record di dati idoneo alla successiva elaborazione. Il cliente convenzionato presenterà per via elettronica solo i dati delle transazioni tramite carta per le quali ha ricevuto un numero di autorizzazione da ConCardis, salvo nel caso in cui ConCardis abbia acconsentito per iscritto a un altro metodo di inoltro (ad es. metodo in batch).
- 3.2 I dati delle transazioni eseguite con carta Maestro, Visa Electron, V PAY e UnionPay devono essere inoltrati dal cliente convenzionato a ConCardis esclusivamente per via elettronica entro due giorni dalla data della transazione. Non è ammesso l'inoltro di scontrini di vendita emessi manualmente per transazioni eseguite con carta Maestro, Visa Electron, V PAY e UnionPay e per tutte le transazioni per le quali è richiesto l'inserimento del PIN.
- 3.3 Qualora il terminale POS dovesse essere fuori uso, il cliente convenzionato dovrà acquisire tutti i dati della carta di credito e l'importo della transazione facendo

Condizioni di ConCardis GmbH per l'accettazione e il conteggio di carte di credito e debito (Svizzera)

una copia manuale della carta utilizzando un imprinter (macchinetta stampigliatrice) e dovrà far firmare lo scontrino al titolare della carta. Qualora il mancato funzionamento del terminale non dovesse essere risolto entro la chiusura della giornata lavorativa, il cliente convenzionato farà pervenire gli scontrini manuali a ConCardis entro sei giorni dalla data della transazione ai fini del conteggio. Qualora il mancato funzionamento venisse risolto entro la chiusura della giornata lavorativa, i dati relativi alla transazione effettuata con carta dovranno essere inoltrati immediatamente per via elettronica, lo stesso giorno, mediante inserimento manuale dei dati nel terminale. In questo caso gli scontrini emessi manualmente ma non inoltrati dovranno essere conservati insieme agli scontrini del terminale e, in caso di contestazione del titolare della carta, dovranno su richiesta essere inoltrati entro la scadenza fissata da ConCardis, che di norma è pari a 14 giorni.

- 3.4 Il cliente convenzionato è tenuto a conservare tutti gli scontrini di vendita generati elettronicamente e manualmente e la documentazione, completa e leggibile, relativa a qualsiasi transazione eseguita con carta, in particolare copia dello scontrino elettronico o manuale e dello scontrino di cassa o della fattura per un periodo di diciotto mesi calcolato a partire dalla data di emissione dello scontrino/del documento in questione. Su richiesta dovrà mettere immediatamente a disposizione di ConCardis una copia del giustificativo e dell'ulteriore documentazione ai fini della verifica delle richieste degli istituti emittenti, entro la scadenza fissata da ConCardis. Restano salvi gli obblighi di conservazione in capo al cliente convenzionato previsti per legge. Nel caso in cui il cliente convenzionato non dovesse presentare a ConCardis, entro il termine da questa indicato, copia di uno scontrino di vendita relativo a una transazione effettuata con carta e già liquidata e qualora per tale motivo la banca emittente riaddebitasse la transazione a ConCardis, quest'ultima avrà a sua volta diritto a riaddebitare tale transazione al cliente convenzionato.
- 3.5 Il cliente convenzionato inoltrerà esclusivamente transazioni eseguite con carta nella valuta concordata con ConCardis, laddove la valuta delle transazioni effettuate con carta deve corrispondere alla valuta dell'operazione di base svolta con il titolare della carta. La valuta dell'inoltro può essere scelta dal cliente convenzionato; tuttavia, se è diversa da CHF, essa deve essere precedentemente autorizzata per iscritto da ConCardis. Se il cliente convenzionato non ha indicato nel suo record di dati elettronico il codice della valuta della transazione, si assume che l'inoltro venga effettuato in CHF. L'inoltro e il conteggio di transazioni effettuate tramite carta JCB e UnionPay possono avvenire soltanto nella stessa valuta.
- 3.6 Il cliente convenzionato segnalerà appositamente come prenotazione ogni transazione prenotata prima dell'inoltro a ConCardis. Qualora una transazione e/o un'autorizzazione non sia esplicitamente

contrassegnata come «prenotazione», essa sarà trattata come una cosiddetta «autorizzazione finale». Il cliente convenzionato storrerà la prenotazione nel caso in cui successivamente alla stessa non si giunga a un addebito della transazione. In caso di prenotazione, il cliente convenzionato informerà inoltre il titolare della carta dell'importo che ha riservato sulla sua carta.

- 3.7 Qualora una transazione/autorizzazione tramite carta MasterCard non sia contrassegnata come prenotazione sebbene soddisfatti per il resto i seguenti requisiti, il cliente convenzionato verserà a ConCardis per tale transazione un'ulteriore commissione («MasterCard Processing Integrity-Fee») sulla base del vigente listino di prezzi e prestazioni. I requisiti di una prenotazione sono:

- Allibramento oltre tre giorni lavorativi dopo l'ottenimento dell'autorizzazione e/o
 - Importo di autorizzazione e di clearing non coincidenti e/o
 - Valuta di autorizzazione e di clearing non coincidenti
- Il cliente convenzionato verserà inoltre a ConCardis la MasterCard Processing Integrity-Fee nel caso in cui abbia stornato una transazione/autorizzazione non esplicitamente contrassegnata come prenotazione. Il motivo dello storno non è determinante in tal senso.

4. Condizioni della promessa di debito astratta

- 4.1 In base al presente accordo, ConCardis si impegna a rimborsare al cliente convenzionato tutti i crediti inoltrati dallo stesso che quest'ultimo abbia accettato in conformità ai precedenti punti 1.1 e 1.4, per i quali abbia ottenuto l'autorizzazione di ConCardis e che abbia inoltrato a quest'ultima in conformità ai punti 2 e 3 delle presenti condizioni e al supplemento settoriale applicabile di cui al punto 18. Tale promessa di debito astratta è indipendente dagli ordini di pagamento dei titolari delle carte e viene rilasciata nello specifico alle seguenti condizioni sospensive:

- La carta presentata deve essere valida al momento della presentazione, vale a dire la data di firma dello scontrino deve essere compresa nel periodo di validità stampigliato sulla carta (dal ... al ...), e deve essere stata firmata dal titolare.
- Prima di inoltrare la transazione e indipendentemente dal relativo importo (limite zero) il cliente convenzionato ha richiesto a ConCardis tramite terminale un numero di autorizzazione, lo ha ottenuto e riportato sullo scontrino di addebito; fa eccezione il caso in cui il cliente convenzionato abbia il diritto di ottenere l'autorizzazione telefonicamente in conformità ai punti 2.6 e 2.7 e l'importo totale della transazione sia inferiore all'importo massimo esente da autorizzazione comunicato.
- Il cliente convenzionato ha emesso uno scontrino di addebito in duplice copia generato mediante un terminale inizializzato e omologato da ConCardis,

Condizioni di ConCardis GmbH per l'accettazione e il conteggio di carte di credito e debito (Svizzera)

- leggendo il chip o la banda magnetica della carta. Non è ammesso l'inserimento manuale dei dati della carta nel terminale senza la lettura del chip della carta o della banda magnetica qualora ConCardis non abbia precedentemente autorizzato tale procedura o nel caso in cui il cliente convenzionato non sia autorizzato a tale pratica in conformità con il presente accordo. Per l'accettazione di carte Maestro, Visa Electron, V PAY e UnionPay, il titolare della carta dovrà inserire sul terminale il codice segreto (PIN) della propria carta. Il PIN deve essere inserito solo dal titolare della carta in persona. Non è ammesso il pagamento con carta Maestro, Visa Electron, V PAY e/o UnionPay se non con l'inserimento del PIN (ad es. non tramite firma di uno scontrino di vendita). Sullo scontrino di vendita devono essere riportati in modo completo e leggibile i dati della carta, annotando l'importo totale della transazione, la data dello scontrino, la ragione sociale, l'indirizzo e il numero del cliente convenzionato nonché la valuta della transazione. Non sono ammesse cancellature e modifiche sullo scontrino dopo la firma del titolare della carta; in caso contrario ConCardis non è tenuta a rimborsare l'importo inoltrato. Sulla copia dello scontrino di vendita da consegnare al titolare della carta le prime dodici cifre del numero della carta devono essere nascoste tramite i caratteri *, # o x lasciando visibili solo le ultime quattro cifre.
- d) Il numero della carta e la data di scadenza della stessa indicati sullo scontrino di vendita coincidono con il numero e la scadenza indicati in rilievo sulla carta, così come con il numero stampato nel campo della firma sul retro della carta.
- e) Il titolare della carta ha accettato l'importo totale apponendo una firma sul lato anteriore dello scontrino di vendita in presenza di un rappresentante del cliente convenzionato oppure inserendo e confermando personalmente il codice segreto (PIN) della carta. La firma apposta sullo scontrino corrisponde a quella presente sulla carta presentata.
- f) Il cliente convenzionato ha consegnato al titolare della carta una copia dello scontrino di vendita firmato.
- g) La carta non è elencata tra quelle bloccate e non è stata segnalata come nulla in altre comunicazioni al cliente convenzionato.
- h) La carta non è visibilmente alterata.
- i) La persona che presenta la carta deve corrispondere alla foto eventualmente presente sulla carta stessa.
- j) Il cliente convenzionato deve inoltrare ciascuna transazione a ConCardis solo una volta, affinché provveda al conteggio; su richiesta di ConCardis deve inoltre mettere a disposizione un giustificativo attestante che a ogni credito inoltrato corrisponde un'unica operazione effettuata con il cliente.
- k) Il cliente convenzionato deve inoltrare crediti il cui ammontare e la cui valuta corrispondano all'importo e alla valuta fatturati al titolare della carta per la merce e il servizio offerti.
- l) Nel caso in cui la di un prodotto o servizio sia successiva alla presentazione della carta, a fronte di un reclamo del titolare della carta il cliente convenzionato dovrà dimostrare a ConCardis entro la scadenza fissata e dietro presentazione di adeguata documentazione adeguata che la merce o il servizio fossero privi di difetti, che la loro qualità, il colore, le dimensioni e il numero fossero conformi alla descrizione fornita dal cliente convenzionato nella descrizione del prodotto, che siano stati forniti nel rispetto di un'eventuale scadenza concordata con il titolare della carta e all'indirizzo di consegna da questi indicato; inoltre dovrà dimostrare di non aver ricevuto indietro la merce dal titolare della carta oppure ancora di averla ricevuta e di aver provveduto a fornire merce sostitutiva o di aver rispedito la stessa merce dopo averne eliminato i difetti.
- 4.2 Nel caso in cui non sia soddisfatta una o più delle condizioni indicate ai punti da 1 a 4.1, ConCardis non è tenuta ad accreditare la transazione al cliente convenzionato. I pagamenti comunque effettuati al cliente convenzionato hanno luogo con riserva di riaddebito dell'importo complessivo o di compensazione con eventuali crediti del cliente convenzionato, qualora l'istituto emittente riaddebiti a ConCardis l'importo della transazione liquidata per mancata osservanza di una di queste condizioni.
- 4.3 ConCardis è autorizzata a modificare o integrare le condizioni ai punti 4.1 a) - l) mediante comunicazione scritta al cliente convenzionato e con un preavviso di quattro settimane, qualora tali modifiche o integrazioni siano considerate necessarie per prevenire possibili pratiche di abuso o si rendano imprescindibili in conformità alle condizioni di MasterCard, Visa o di un altro circuito.
- 4.4 In caso di contestazione di una transazione da parte del legittimo titolare di una carta o dall'istituto emittente, il cliente convenzionato è tenuto a dimostrare per iscritto a ConCardis l'adempimento di tutte le condizioni indicate al punto 1.4 e al punto 4.1, sempre che la relativa osservanza rientri nella sua sfera d'esercizio.
- 4.5 Il cliente convenzionato non è autorizzato a cedere a terzi i propri crediti verso ConCardis senza previo consenso scritto di quest'ultima.
- 5. Commissione di servizio e altri compensi**
- 5.1 Per il conteggio delle transazioni inoltrate, il cliente convenzionato paga a ConCardis la commissione concordata nell'accordo di servizio, pari a una percentuale dell'importo totale inoltrato e/o un compenso fisso indipendente dalle transazioni. L'ammontare della commissione dipende dal ritmo dei pagamenti concordato con il cliente convenzionato, con

Condizioni di ConCardis GmbH per l'accettazione e il conteggio di carte di credito e debito (Svizzera)

il quale ConCardis deve effettuare il bonifico delle transazioni con carta sul conto bancario del cliente convenzionato. La commissione viene stabilita dapprima sulla base dei dati delle transazioni tramite carta effettuate dal cliente convenzionato prima della stipula del contratto o all'atto di una modifica concordata (fra cui numero delle transazioni, importo medio e complessivo, distribuzione fra carte nazionali e straniere, percentuale di carte business/commerciali). Se questi valori non vengono raggiunti o vengono superati durante un arco di tempo di 3 mesi e conseguentemente le commissioni di interscambio applicabili e/o le spese Card Scheme Fee per ConCardis aumentano rispetto a quanto calcolato inizialmente, ConCardis è autorizzata ad adeguare la commissione in modo ponderato secondo equità. Il cliente convenzionato è tenuto a rimborsare a ConCardis le commissioni applicate da MasterCard e Visa per l'iscrizione in programmi specifici per esercenti. Nel caso in cui MasterCard o Visa o un altro circuito di pagamento dovessero modificare le commissioni d'interscambio e le commissioni Card Scheme Fee applicabili al rapporto contrattuale in essere con il cliente convenzionato e valide al momento della firma del contratto, dovute da ConCardis agli istituti emittenti e a MasterCard, Visa o a un altro circuito, ConCardis ha il diritto di adeguare di conseguenza, secondo equità, il tasso di commissione così come gli altri compensi o di introdurre di nuovi, previa comunicazione scritta al cliente convenzionato. Il cliente convenzionato può informarsi sull'ammontare delle commissioni di interscambio dei circuiti MasterCard e Visa sulle relative pagine Internet (www.mastercard.com; www.visaeurope.com).

- 5.2 L'ammontare dei compensi, eccezion fatta per il tasso di commissione percentuale concordato individualmente, è indicato nel vigente listino prezzi ed elenco delle prestazioni di ConCardis. Se il cliente convenzionato ricorre a una prestazione indicata in tale documento, fanno fede i congrui compensi indicati al momento nel listino prezzi ed elenco delle prestazioni. Per le prestazioni non riportate in listino, che vengono fornite nell'interesse effettivo o presunto del cliente convenzionato e la cui fornitura considerate le circostanze comporta di norma un compenso, ConCardis potrà fissare l'ammontare dei compensi secondo equità. In Svizzera le prestazioni offerte dietro compenso da ConCardis sono soggette al cosiddetto principio del luogo del destinatario. Il destinatario della prestazione fornita da una società con sede all'estero deve quindi dichiarare l'acquisto di tale prestazione nella cosiddetta procedura di reverse charge.
- 5.3 ConCardis fattura la commissione e gli altri compensi al cliente convenzionato detraendoli dagli importi che deve versare al cliente stesso oppure li fattura separatamente. In assenza di possibilità di compensazione, il cliente convenzionato è tenuto a pagare gli importi in questione subito dopo l'emissione della fattura da parte di ConCardis.

6. Conteggio effettuato da ConCardis/Diritto di pegno/ Costituzione ed estensione di garanzie

- 6.1 In base al presente accordo, a prescindere dagli ordini di pagamento dei titolari delle carte ConCardis effettuerà al cliente convenzionato, in virtù di una indipendente promessa di debito astratta, un pagamento di importo pari alle transazioni tramite carta inoltrate, meno le commissioni di servizio concordate e gli eventuali ulteriori compensi applicabili, con riserva di un eventuale rimborso. Effettuando il pagamento ConCardis non riconosce alcun obbligo giuridico al rimborso della transazione inoltrata dal cliente convenzionato. A fronte del rilascio della promessa di debito astratta, il cliente convenzionato cede a ConCardis il proprio credito nei confronti del titolare della carta derivante dall'operazione di base. La cessione ha luogo con il ricevimento dei dati sulla transazione presso ConCardis. ConCardis accetta in questo modo la cessione. Dopo l'elaborazione dei dati della transazione inoltrati dal cliente convenzionato, ConCardis li accrediterà sul conto interno di liquidazione del cliente convenzionato stesso presso ConCardis con data valuta al giorno lavorativo bancario (secondo il calendario valevole in Assia) in cui i dati della transazione sono stati elaborati dopo il loro ricevimento presso ConCardis. Salvo diverse pattuizioni scritte intercorse, per i record di dati o gli scontrini di vendita pervenuti in forma integrale a ConCardis con le transazioni viene ordinato il bonifico, secondo la frequenza di pagamento concordata, sul conto bancario indicato dal cliente convenzionato, a condizione che i dati pervengano a ConCardis entro le ore 2:00 della data di riferimento concordata.
- 6.2 Se la data di riferimento o di pagamento non cade in un giorno lavorativo bancario in Assia, l'intervallo di pagamento inizia il successivo giorno lavorativo bancario in Assia successivo. Ai sensi del presente accordo, con il termine «giorni» dell'intervallo di pagamento e di conteggio si intendono sempre i giorni lavorativi bancari in Assia. L'intervallo di pagamento per le transazioni tramite carta Diners Club/Discover è pari ad almeno «D+ 4 giorni», laddove «D» è il giorno di elaborazione della transazione presso ConCardis.
- 6.3 ConCardis accrediterà i controvalori delle transazioni tramite carta, ricevuti dagli istituti emittenti, in via fiduciaria per il cliente convenzionato in quanto fiduciario su un conto fiduciario di ConCardis presso un istituto di credito tedesco. Questi conti vengono tenuti presso uno o più istituti di credito come conti collettivi fiduciari ai sensi del § 13 cpv. 1 per. 2 n. 1b della legge tedesca in materia di sorveglianza dei servizi di pagamento. ConCardis segnalerà all'istituto di credito il rapporto fiduciario. ConCardis garantirà inoltre che gli importi di pagamento ricevuti in conformità alla frase 1 non vengano mescolati in nessun momento con gli importi in denaro di altre persone fisiche o giuridiche diverse dal cliente convenzionato, in particolare non con propri importi di denaro.

Condizioni di ConCardis GmbH per l'accettazione e il conteggio di carte di credito e debito (Svizzera)

- 6.4 In caso di ripetute contestazioni di titolari di carte o di ripetuto utilizzo di carte falsificate o indebitamente sottratte nell'esercizio commerciale del cliente convenzionato, oppure in presenza di motivato sospetto di suddivisione dell'importo totale della transazione in più importi singoli o di inosservanza delle condizioni di cui ai punti da 1.4 a 4.1, come pure a garanzia di crediti futuri di ConCardis derivanti da transazioni riaddebitate, in particolare anche causa insolvenza o chiusura dell'esercizio commerciale, ConCardis è autorizzata a pagare al cliente convenzionato le transazioni solo dopo la decorrenza dei termini di riaddebito previsti da MasterCard, Visa o da un altro circuito di pagamento.
- 6.5 Il cliente convenzionato costituisce un diritto di pegno contrattuale a favore di ConCardis su tutti i diritti di pagamento a lui spettanti in base al presente contratto a titolo di garanzia di tutti i diritti, presenti e futuri, anche condizionati che ConCardis vanta nei confronti del cliente convenzionato a fronte del presente contratto, in particolare i diritti al pagamento in caso di riaddebito, comprese le eventuali sanzioni applicate dai circuiti delle carte di credito. ConCardis accetta la costituzione di pegno.
- 6.6 A garanzia di tutti i diritti presenti e futuri, anche condizionati, ConCardis è autorizzata a pretendere la costituzione o l'estensione di garanzie bancarie da parte del cliente convenzionato. Il cliente convenzionato adempirà prontamente a tale richiesta di ConCardis. Qualora al momento della stipulazione del contratto ConCardis non abbia in un primo momento richiesto la costituzione o l'estensione delle garanzie, ConCardis può pretendere una costituzione di garanzia anche durante la durata del contratto qualora subentrino o diventino note a ConCardis circostanze giustificanti un maggior rischio dei propri diritti. Tale circostanza sussiste in particolare anche nel caso in cui
- ConCardis apprenda informazioni negative sul cliente convenzionato o sul suo titolare;
 - si verifichi o minacci di verificarsi un netto peggioramento della situazione patrimoniale del cliente convenzionato oppure nel caso in cui la sua situazione patrimoniale non sembri sicura;
 - il valore delle garanzie esistenti sia peggiorato o sia in procinto di peggiorare.
- 6.7 Il conteggio delle transazioni con ConCardis avviene nella valuta contabile concordata con quest'ultima.
- 6.8 ConCardis trasmette al cliente convenzionato in formato cartaceo o elettronico (file PDF o Excel) un'attestazione delle transazioni inoltrate, della commissione applicata e degli ulteriori compensi, salvo quando diversamente concordato per iscritto. Il conteggio di transazioni tramite carta Diners Club/Discover avviene in maniera consolidata. Per la visualizzazione dei conteggi elettronici tramite ESP (Electronic Statement Presentment), il cliente convenzionato allestisce a proprie spese uno o più accessi Internet. Il cliente convenzionato deve controllare subito correttezza e completezza delle attestazioni delle transazioni e/o dei conteggi. Eventuali contestazioni per errori o lacune di tali documenti dovranno essere presentate dal cliente convenzionato entro quattro settimane dal ricevimento degli stessi. Per l'osservanza della scadenza fa fede la data di invio della contestazione.
- ### 7. Richiesta di rimborso del pagamento
- 7.1 In caso di inosservanza di una o più disposizioni di cui ai punti da 1.4 a 4.1 o del supplemento settoriale di cui al punto 18 applicabile al cliente convenzionato, ConCardis ha diritto a far valere la riserva di rimborso del pagamento di una transazione liquidata entro un termine di diciotto mesi a partire dalla data della transazione, qualora quest'ultima sia stata riaddebitata a ConCardis dall'istituto emittente.
- 7.2 Nei casi contemplati ConCardis indicherà in fattura al cliente convenzionato la transazione già pagata accreditando la commissione di servizio sulla stessa applicata al cliente convenzionato ed effettuando una compensazione con eventuali altri crediti esigibili del cliente convenzionato. In assenza di possibilità di compensazione, il cliente convenzionato è tenuto a pagare gli importi in questione subito dopo l'emissione della fattura da parte di ConCardis.
- 7.3 Le disposizioni di cui ai punti 7.1 e 7.2 rimangono valide per diciotto mesi dopo la scadenza del presente contratto.
- ### 8. Disposizioni dei circuiti di pagamento
- Il cliente convenzionato osserverà e applicherà i regolamenti e/o le direttive procedurali e/o ulteriori disposizioni dei circuiti di pagamento – in particolare anche per quanto riguarda l'autorizzazione e l'inoltro di transazioni tramite carta – previa comunicazione da parte di ConCardis entro i termini fissati da quest'ultima e/o da MasterCard, Visa o altro circuito. Qualora da ciò derivino costi per il cliente convenzionato, questi saranno a suo carico. ConCardis offrirà se necessario un'apposita consulenza al cliente convenzionato. Il cliente convenzionato rimborserà a ConCardis eventuali penali imposte da MasterCard, Visa e/o altri circuiti di pagamento, così come gli ulteriori danni verificatisi, in caso di colpevole violazione degli obblighi derivanti dalle disposizioni dei circuiti di pagamento e/o dalle clausole del presente accordo.
- ### 9. Consenso alla protezione dei dati/Ulteriori obblighi di notifica
- 9.1 Entrambe le parti contrattuali sono tenute a osservare le disposizioni delle leggi e delle direttive applicabili in materia di protezione dei dati. Le parti si impegnano inoltre a proteggere i dati rilevanti e memorizzati sul conto dei titolari di carte impedendo l'accesso di terzi non autorizzati, e a utilizzarli solo ai fini dell'adempimento contrattuale. Il cliente convenzionato acconsente che ai fini dell'erogazione delle proprie

Condizioni di ConCardis GmbH per l'accettazione e il conteggio di carte di credito e debito (Svizzera)

prestazioni ConCardis trasmetta i dati base del cliente convenzionato e i dati delle transazioni al proprio processor, così come i dati delle transazioni ai circuiti extraeuropei quando ciò sia necessario ai fini del conteggio delle transazioni, per tutelare gli interessi legittimi di ConCardis e dei circuiti di pagamento e per far sì che gli interessi legittimi del cliente convenzionato non vengano pregiudicati dalla trasmissione. Il cliente autorizzato acconsente inoltre che ConCardis ricorra ad agenzie d'informazioni e che a tale scopo inoltri a queste ultime i dati del cliente convenzionato e li confronti con le banche dati dei circuiti di pagamento allo scopo di prevenire abusi. Ai fini di determinare la fondatezza, la realizzazione o la cessazione del rapporto contrattuale, ConCardis rileva e utilizza valori di probabilità, nel cui calcolo confluiscono fra l'altro gli indirizzi.

9.2 Il cliente convenzionato si impegna a proteggere i dati rilevati e memorizzati sul conto dei titolari di carte impedendo l'accesso di terzi non autorizzati, e a trasmetterli a terzi autorizzati ai soli fini dell'adempimento contrattuale. Il cliente convenzionato si impegna inoltre a registrarsi presso ConCardis conformemente disposizioni dei programmi MasterCard Site Data Protection (SDP) e Visa Account Information Security (AIS) secondo lo standard Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS) applicati da MasterCard e Visa per la protezione dagli attacchi ai dati delle carte e dalla compromissione degli stessi; in caso di superamento di un determinato numero di transazioni, esso si impegna inoltre a farsi certificare su invito di ConCardis in conformità alle disposizioni di MasterCard e Visa e a trasmettere ogni anno a ConCardis copia di tale certificato. Dopo l'autorizzazione, i dati letti dal chip o dalla banda magnetica della carta non possono essere memorizzati sui sistemi propri del cliente convenzionato. Nell'ambito del conteggio delle transazioni tramite carta con ConCardis, il cliente convenzionato farà ricorso a servizi di terzi soltanto qualora questi soddisfino le disposizioni dei circuiti di pagamento, in particolare le direttive PCI, e si impegnino ad osservarle. Il cliente convenzionato manleva ConCardis da domande d'indennizzo e pene convenzionali imposte da MasterCard, Visa o altri terzi a ConCardis a causa della mancata registrazione e/o autorizzazione in conformità allo standard PCI-DSS o di compromissione (anche tentata) dei dati della carta presso il cliente convenzionato, se e nella misura in cui non si configuri un concorso di colpa da parte di ConCardis. Il cliente convenzionato è tenuto a segnalare immediatamente a ConCardis un eventuale tentativo di accesso illecito ai propri sistemi di elaborazione dati determinanti per le carte o una possibile compromissione dei dati delle carte e ad adottare le misure necessarie in accordo con ConCardis. Se un circuito di pagamento sospetta una compromissione di dati, il cliente convenzionato è tenuto ad informare prontamente ConCardis e a incaricare una società di controllo autorizzata dai circuiti di pagamento di eseguire una perizia forense al fine di redigere un

verbale di controllo PCI. Viene verificato il rispetto delle direttive PCI da parte del cliente convenzionato e se i dati delle carte sono stati spiati da terzi nei sistemi del cliente convenzionato o delle aziende da questi incaricate. Dopo la compilazione del verbale di controllo, il cliente convenzionato deve eliminare tutte le falle di sicurezza eventualmente accertate. Le spese per il controllo sono a carico del cliente convenzionato. Se ConCardis ritiene che tali misure non siano sufficienti, essa sarà autorizzata a richiedere la disdetta straordinaria del contratto con un preavviso di quattro settimane, con effetto dalla fine del mese.

10. Accrediti/Storni

10.1 Il cliente convenzionato potrà rimborsare gli importi di operazioni stornate esclusivamente inoltrando a ConCardis l'istruzione di effettuare un bonifico sul conto collegato alla carta del titolare della carta. ConCardis accrediterà l'importo a quest'ultimo e lo addebiterà al cliente convenzionato, accreditando la commissione di servizio. Il cliente convenzionato non è autorizzato a ordinare una registrazione di accredito qualora non abbia prima inoltrato a ConCardis ai fini del conteggio a corrispondente transazione tramite carta o nel caso in cui se la transazione stessa non sia basata su un'operazione effettiva.

10.2 In caso di utilizzo di un terminale deve essere emesso un record di accredito elettronico come indicato nelle disposizioni contenute nelle istruzioni per l'uso dell'apparecchio, inoltrandolo a ConCardis entro due giorni dal conferimento dell'accredito. Allo stesso tempo dovrà essere emesso un giustificativo di accredito con i dati della carta e l'importo dell'accredito; tale giustificativo dovrà essere firmato dal personale della cassa e l'originale dovrà essere consegnato al titolare della carta.

10.3 Se la cassa non dispone di un terminale oppure se per motivi tecnici non è possibile emettere un record di accredito elettronico, l'accredito dovrà essere effettuato mediante emissione e inoltre di una nota di accredito (credit slip) il cui originale dovrà essere consegnato al titolare della carta. La nota di accredito dovrà essere compilata in ogni sua parte, firmata dal personale di cassa del cliente convenzionato e inoltrata a ConCardis entro dieci giorni lavorativi dalla sua emissione.

11. Reclami del titolare della carta

Contestazioni e reclami di un titolare di carta che si riferiscono a prestazioni fornite nell'ambito dell'attività principale del cliente convenzionato vanno regolati direttamente dal cliente convenzionato con il titolare della carta.

12. Avvertenze relative all'accettazione

Il cliente convenzionato è tenuto a esporre i loghi di accettazione dei circuiti di pagamento messi a

Condizioni di ConCardis GmbH per l'accettazione e il conteggio di carte di credito e debito (Svizzera)

disposizione da ConCardis in luogo ben visibile nell'area delle casse, in conformità ai sistemi di pagamento accettati.

13. Obblighi di informazione

- 13.1 Il cliente convenzionato comunicherà prontamente e in forma scritta a ConCardis eventuali modifiche dei dati da esso indicati nell'accordo di servizio, in particolare:
- modifiche della forma giuridica o della ragione sociale,
 - modifiche dell'indirizzo e/o delle coordinate bancarie,
 - cessione o locazione dell'azienda o altro cambiamento del titolare o cessazione dell'attività,
 - cessione di quote societarie del cliente convenzionato o dei suoi soci diretti o indiretti o ulteriori misure economicamente equivalenti che comportano un cambio alla guida del cliente convenzionato o dei suoi soci diretti o indiretti,
 - modifiche sostanziali del tipo di assortimento dei prodotti offerti dal cliente convenzionato,
 - presentazione della richiesta di apertura della procedura di insolvenza o di conciliazione.

14.2 Al ricevimento della comunicazione di un cambiamento del titolare da parte del nuovo titolare, ConCardis sarà autorizzata a pagare al cliente convenzionato le transazioni inoltrate a partire da questo momento solo dopo aver verificato completamente il cambiamento del titolare.

13.2 Su richiesta, il cliente convenzionato trasmetterà prontamente a ConCardis l'ultimo bilancio annuale consolidato o altra documentazione necessaria per valutare la situazione patrimoniale del cliente convenzionato.

13.3 Eventuali danni derivanti a ConCardis dalla violazione colposa di tali obblighi di informazione sono a carico del cliente convenzionato.

13.4 In base alle direttive contro il riciclaggio di denaro, ConCardis è tenuta a raccogliere dati sul cliente convenzionato. Il cliente convenzionato si impegna a fornire i dati richiesti da ConCardis in modo completo e corretto e a collaborare durante la raccolta di queste informazioni da parte di ConCardis o di terzi, nonché ad informare prontamente ConCardis in caso di variazione di questi dati.

14. Responsabilità/Risarcimento dei danni

14.1 ConCardis e i suoi rappresentanti legali o ausiliari rispondono in caso di richieste di risarcimento danni solo in caso di violazioni di obblighi contrattuali sostanziali (obblighi cardinali), tranne nel caso in cui il danno sia dovuto a una violazione per negligenza quanto meno grave di ConCardis, dei suoi rappresentanti legali o dei suoi ausiliari.

14.2 In caso di violazione di obblighi contrattuali sostanziali di cui sopra dovuta a negligenza lieve, ConCardis

risponde fino a un ammontare massimo di CHF 10'000.- per ogni sinistro. Tale limitazione di responsabilità vale anche in caso di violazione di obblighi contrattuali per negligenza lieve ascrivibile a soggetti ausiliari.

14.3 In ogni caso la responsabilità di ConCardis è limitata ai danni direttamente causati da ConCardis e tipicamente prevedibili in casi simili. In nessun caso l'azienda risponde del lucro cessante.

14.4 La responsabilità di ConCardis per i danni derivanti dalla mancata o scorretta esecuzione di un ordine di pagamento è limitata a CHF 12'500.-. Ciò non vale in caso di intenzionalità e grave negligenza, per perdita di interessi e per rischi che ConCardis ha assunto specificamente.

14.5 Il cliente convenzionato risponde a ConCardis dei danni dovuti a compromissione colposa dei dati delle carte o a violazione contrattuale colposa a opera del cliente convenzionato; è considerato danno anche una eventuale penale comminata da MasterCard, Visa o da un altro circuito in relazione a una violazione contrattuale.

15. Durata e disdetta

15.1 Il presente accordo ha una durata di 36 mesi e può essere disdetto non prima della scadenza contrattuale con un preavviso di sei mesi. In caso contrario verrà prorogato a tempo indeterminato, sempre che non venga disdetto da una parte contraente con un preavviso di sei mesi a fine anno. La disdetta deve avvenire per iscritto. L'accordo può essere risolto da ConCardis entro sei settimane dalla stipulazione qualora ConCardis stessa venga a conoscenza di informazioni negative sul cliente convenzionato e sul suo titolare o amministratore.

15.2 È in ogni caso prevista la possibilità di disdetta immediata dell'accordo per gravi motivi, che si configura in particolare se:

- ConCardis viene a conoscenza di informazioni negative sostanziali in merito al cliente convenzionato o al relativo titolare, tali da rendere l'osservanza del contratto inaccettabile per ConCardis. Ciò avviene in particolare quando il cliente convenzionato rilascia false dichiarazioni nel contratto, quando subentra o minaccia di subentrare un sensibile peggioramento della sua situazione patrimoniale (ad es. per la presentazione di una richiesta di apertura di un procedimento di insolvenza o conciliazione, la restituzione di un addebito per mancata copertura), quando la sua situazione patrimoniale non sembra sicura o quando colpevolmente non rispetta più gli obblighi di comunicazione di cui al presente accordo;
- nei primi sei mesi dopo la stipulazione del contratto il cliente convenzionato non inoltra ai fini del conteggio nessuna transazione effettuata tramite carta;

Condizioni di ConCardis GmbH per l'accettazione e il conteggio di carte di credito e debito (Svizzera)

- c) il cliente convenzionato inoltra in virtù del presente contratto transazioni a distanza effettuate senza la presentazione fisica di una carta di credito;
 - d) il cliente convenzionato ritarda la compensazione di eventuali crediti vantati da ConCardis, nonostante sia stata fissata una proroga con comminatoria di disdetta;
 - e) il cliente convenzionato inoltra ai fini del conteggio transazioni di terzi o relative a merci o servizi che non rientrano nell'oggetto sociale o nel segmento merceologico o di servizi indicato dal cliente convenzionato;
 - f) alla stipulazione il cliente convenzionato ha fornito dati falsi sul proprio esercizio commerciale o sui prodotti e i servizi da esso offerti, oppure non ha preventivamente comunicato per iscritto a ConCardis successive modifiche intervenute nell'oggetto sociale o non adempie i propri obblighi contrattuali durante l'esecuzione del contratto;
 - g) ConCardis comunica al cliente convenzionato che la commissione di servizio concordata non è sufficiente per coprire almeno le commissioni di interscambio, i costi Card Scheme Fee e le spese di processo risultanti dal conteggio delle transazioni del cliente convenzionato, e il cliente convenzionato non acconsente a un adeguamento entro due settimane dalla presentazione del preventivo delle spese e della richiesta di adeguamento da parte di ConCardis;
 - h) l'ammontare o il numero delle transazioni riaddebitate al cliente convenzionato in una settimana o in un mese civile supera l'uno per cento (1%) dell'ammontare o del numero totale delle transazioni inoltrate dal cliente convenzionato nel periodo in questione, oppure se l'importo totale delle transazioni riaddebitate al cliente convenzionato in un mese supera CHF 5'000.- o il rapporto tra le transazioni mensili inoltrate effettuate con carte indebitamente sottratte, smarrite o falsificate e quelle effettuate con carte non indebitamente sottratte, non smarrite o non falsificate supera l'1%;
 - i) il cliente convenzionato dispone accrediti cui non corrisponde alcun inoltro e nessuna transazione, oppure se l'ammontare e il numero degli accrediti disposti dal cliente convenzionato in una settimana o in un mese civile sono pari ad almeno il 30% dell'importo totale delle transazioni inoltrate ai fini del conteggio;
 - j) l'ammontare e il numero delle richieste di autorizzazione presentate dal cliente convenzionato e rifiutate da ConCardis in una settimana e/o in un mese civile sono pari al 10% di tutte le richieste di autorizzazione effettuate in tale periodo;
 - k) il cliente convenzionato ha ripetutamente violato le condizioni di compensazione dei crediti di cui ai punti da 1 a 4.1 delle presenti condizioni;
 - l) il cliente convenzionato presenta ripetutamente, nonostante diffida da parte di ConCardis, scontrini di vendita non firmati dal titolare della carta o non firmati entro il termine stabilito da ConCardis;
 - m) il cliente convenzionato non ottempera entro i termini alla richiesta di ConCardis di installare un terminale POS/sistema di cassa POS per carte certificato EMV;
 - n) il cliente convenzionato non adempie la richiesta di ConCardis di registrarsi entro un termine congruo secondo le direttive di PCI DSS di cui al punto 9.2;
 - o) il cliente convenzionato non adempie, nonostante le richieste di ConCardis, il suo obbligo di informazione ai sensi del punto 14 entro il termine fissato da ConCardis;
 - p) il cliente convenzionato non è (più) in possesso di licenze, permessi e/o ulteriori autorizzazioni richiesti per l'esercizio della propria attività e/o queste gli sono state revocate e/o rifiutate per qualsiasi motivo;
 - q) ha luogo una cessione (integrale o parziale) di quote societarie del cliente convenzionato o dei suoi soci diretti o indiretti o vengono adottate ulteriori misure economicamente equivalenti che comportano un cambio alla guida del cliente convenzionato o dei suoi soci diretti o indiretti;
 - r) MasterCard, Visa o un altro circuito di pagamento richiedono per iscritto a ConCardis la sospensione dell'accettazione di carte tramite il cliente convenzionato per gravi motivi;
 - s) il cliente convenzionato trasferisce la propria sede sociale all'estero;
 - t) il cliente convenzionato non adempie entro un termine ragionevole fissato da ConCardis il suo obbligo di costituire, conservare o mantenere le garanzie bancarie ai sensi del punto 6.6 o di altro accordo.
- 15.3 Al termine del contratto il cliente convenzionato rimuoverà tutte le indicazioni circa l'accettazione di carte di credito e di debito, salvo qualora non sia altrimenti autorizzato a esporle.
- 15.4 Le parti concordano che per la durata contrattuale il cliente convenzionato dovrà inoltrare esclusivamente a ConCardis ai fini del conteggio le transazioni effettuate tramite carta presso il suo esercizio commerciale. Qualora il cliente convenzionato non inoltri (esclusivamente) a ConCardis tali transazioni ai fini del conteggio, ConCardis avrà diritto alla disdetta straordinaria del contratto e/o ad addebitare al cliente convenzionato un risarcimento dei danni forfettario su questa base. Tale risarcimento forfettario corrisponde al prodotto della commissione di servizio fatturata mensilmente negli ultimi 12 e/o 6 mesi detratti i costi effettivamente risparmiati da ConCardis per la durata residua (ovvero il numero di giorni fra l'ultimo inoltro a ConCardis e la scadenza contrattuale effettiva concordata). Tale diritto a un risarcimento danni forfettario non sussiste qualora il cliente convenzionato sia in grado di spiegare e dimostrare che esso non ha raggiunto tale ammontare. Indipendentemente dalla rivendicazione del diritto al risarcimento forfettario dei

Condizioni di ConCardis GmbH per l'accettazione e il conteggio di carte di credito e debito (Svizzera)

danni, ConCardis ha diritto, eventualmente dietro rimborso del forfait per danni, a rivendicare il danno effettivamente occorso o tuttora in corso.

16. Rispetto delle disposizioni legali/ufficiali

Il cliente convenzionato è tenuto al rispetto di tutte le leggi e i regolamenti (ufficiali) vigenti e applicabili. Il cliente convenzionato assicura a ConCardis di essere correttamente in possesso di tutte le licenze, i permessi e/o le ulteriori autorizzazioni necessarie per l'esercizio della propria attività e di mantenerne il possesso durante l'intera durata contrattuale. Il cliente convenzionato informerà prontamente ConCardis in forma scritta qualora per qualsiasi motivo una tale licenza, autorizzazione o permesso gli venga revocato, rifiutato e/o non più concesso.

17. Varie

17.1 Tutte le modifiche o le integrazioni al presente contratto richiedono la forma scritta, pena la loro nullità. Ciò vale anche per un eventuale accordo di annullamento del requisito della forma scritta.

17.2 Se una delle clausole del presente contratto dovesse risultare o divenire nulla, resta salva la validità delle rimanenti disposizioni. Le parti sono tenute a sostituire la clausola nulla con una valida che si avvicini il più possibile allo scopo economico perseguito.

17.3 ConCardis può apportare modifiche o integrazioni alle condizioni contrattuali a condizione che le stesse vengano comunicate in forma scritta al cliente convenzionato. Modifiche e integrazioni si intendono accettate dal cliente convenzionato nel caso il cui lo stesso non le contesti in forma scritta entro sei settimane dal ricevimento della relativa comunicazione. ConCardis segnalerà esplicitamente tale circostanza al cliente convenzionato nella sua comunicazione. Per il rispetto del termine di sei settimane fa fede l'invio della contestazione.

17.4 Il contratto è soggetto al diritto svizzero. Foro competente esclusivo per tutte le controversie giuridiche derivanti dal presente rapporto contrattuale è Zurigo. Il partner contrattuale rinuncia al foro del proprio domicilio.

18. Supplementi settoriali

18.1 Concessionari auto
Se il cliente convenzionato gestisce un'attività di rivendita di automobili, è autorizzato ma non obbligato ad accettare la carta per la vendita di automobili nuove e usate.

18.2 Hotel
A partire da un determinato orario, gli hotel sono autorizzati a inserire manualmente nel terminale i dati della carta per verificare la solvibilità o per prenotazioni garantite all'arrivo del titolare della carta richiedendo una pre-autorizzazione. Per la fatturazione delle spese

di pernottamento in caso di check-out veloce così come di altre spese per telefono, minibar, ecc. senza la firma del titolare della carta, il cliente convenzionato deve farsi firmare dal titolare della carta un'autorizzazione in bianco per l'addebito sul conto collegato alla carta. In caso di accettazione dei dati delle carte per prenotazioni garantite, l'hotel è autorizzato, conformemente ai regolamenti di MasterCard e Visa, a fatturare l'importo concordato per un solo pernottamento mediante il numero di carta indicato. L'hotel deve informare il titolare della carta al momento della prenotazione sull'ammontare e sulla valuta del prezzo della camera, così come sulla procedura in caso di storno o di mancata presentazione. L'hotel deve far pervenire al titolare della carta una conferma della prenotazione e un numero di prenotazione in forma testuale per iscritto, via fax o per e-mail. Inoltre, l'hotel annoterà sulla riga della firma dello scontrino di pagamento la dicitura «No Show» e trasmetterà lo scontrino al più tardi entro 2 giorni a ConCardis.

18.3 Imprese di autonoleggio

Il cliente convenzionato dovrà far firmare al titolare della carta, separatamente dal prezzo dell'auto noleggiata, i crediti relativi a sinistri causati dal titolare della carta e non coperti da un'assicurazione nonché ad altre eventuali spese (carburante, ecc.) e inoltrarli a ConCardis. Per il conteggio dei costi sostenuti per riparazioni effettuate in seguito a sinistri si dovranno presentare a ConCardis, oltre allo scontrino firmato dal titolare della carta, il preventivo di un'officina, il contratto di noleggio e la relazione sull'incidente. Per il conteggio di tasse per ammesse si dovranno presentare a ConCardis le relative decisioni ufficiali.

18.4 Ticketing/vendita di buoni

Le parti concordano che le cosiddette aziende attive nel campo del ticketing/della vendita di buoni sono esse stesse organizzatori/fornitori degli eventi/dei buoni offerti, ma che inoltrano a ConCardis ai fini del conteggio transazioni tramite nell'ambito di un'attività di intermediazione, generate dall'esercizio commerciale di terzi (fra gli altri gli organizzatori). Qualora singoli eventi o ulteriori prestazioni vengano annullati, disdetti o in altro non abbiano luogo/non vengano forniti e di conseguenza si generino da parte degli istituti emittenti riaddebiti delle transazioni inoltrate dal cliente convenzionato per terzi, ConCardis avrà diritto a riaddebitare dette transazioni al cliente convenzionato. Il cliente convenzionato manleva inoltre ConCardis da ogni danno che questa potrebbe subire come conseguenza del fatto che un evento/una conferenza/un meeting/o un'altra prestazione non ha luogo e/o non viene fornita.

18.5 Terminali self service

18.5.1 Nel caso in cui siano soddisfatti i seguenti requisiti aggiuntivi da parte del cliente convenzionato, ConCardis liquiderà al cliente convenzionato stesso i crediti verso il titolare

Condizioni di ConCardis GmbH per l'accettazione e il conteggio di carte di credito e debito (Svizzera)

della carta generati tramite terminali self service con modulo EMV.

- a) Ogni record di autorizzazione e il record di clearing devono contenere l'identificativo corretto del terminale self service («2» per MasterCard, «3» per Visa).
- b) Ogni record di autorizzazione deve contenere Merchant Category Code, POS Country Code e POS Postal Code.
- c) L'uso del terminale self service è limitato a un importo massimo pari a CHF 80.- per transazione e giorno.
- d) Su richiesta del titolare della carta il cliente convenzionato deve mettere a sua disposizione un giustificativo contabile con l'importo, il numero della carta e, in caso di distributori automatici, l'indicazione della quantità di carburante venduta.
- e) Tramite il terminale self service non possono essere erogati prelievi di contante o vendite prestazioni nel campo delle telecomunicazioni.

- 18.5.2 Nel caso in cui il cliente convenzionato non adempia le condizioni sopra citate (punti 18.5.1 a-e) o qualora il titolare della carta neghi di aver eseguito la transazione presso il terminale self service del cliente convenzionato, con il conseguente riaddebito a ConCardis della transazione da parte dell'istituto emittente, ConCardis avrà diritto a riaddebitare a sua volta la transazione in questione al cliente convenzionato. I succitati diritti spettano a ConCardis anche nel caso in cui quest'ultima abbia in precedenza fornito un numero di autorizzazione.

Condizioni speciali per il servizio di conversione valutaria Dynamic Currency Conversion (DCC)

1. Principi di base

Le seguenti disposizioni hanno validità nel caso in cui nell'accordo di servizio o in un accordo aggiuntivo il cliente convenzionato scelga l'opzione Dynamic Currency Conversion. Sulla base delle seguenti disposizioni, ConCardis consente al cliente del cliente convenzionato di regolare su richiesta la transazione MasterCard/Maestro, Visa/Visa Electron e V PAY effettuata presso l'esercizio commerciale del cliente convenzionato nella valuta di liquidazione della propria carta di credito (di seguito «valuta contabile»). Il cliente convenzionato farà eseguire esclusivamente da ConCardis tutte le conversioni valutarie a terminale, per le quali il titolare della carta può scegliere liberamente la valuta contabile. Qualora le disposizioni seguenti non prevedano norme diverse, si applicano le Condizioni di ConCardis GmbH per l'accettazione e il conteggio di carte di credito e di debito (Svizzera).

2. Obblighi di ConCardis

- 2.1. ConCardis comunicherà quotidianamente il corso di cambio attuale della valuta locale del cliente convenzionato nella valuta contabile del titolare della carta e fornirà il servizio DCC per le seguenti valute contabili dei titolari di carte: euro, franco svizzero, dollaro USA, sterlina britannica, yen giapponese, rublo russo, dollaro canadese, corona danese, corona svedese e corona norvegese. ConCardis ha il diritto di sospendere il servizio di conversione per singole valute se determinati tassi di cambio presentano un'eccessiva volatilità. In tal caso ConCardis ne darà comunicazione scritta al cliente convenzionato 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 avviene nella valuta contabile concordata con il cliente convenzionato, in conformità con le disposizioni del contratto di servizio stipulato tra ConCardis e il cliente convenzionato stesso.

3. Transazioni DCC

- 3.1. Il cliente convenzionato si impegna a chiedere al titolare di una carta estera MasterCard/Maestro, Visa/Visa Electron/V PAY, prima del pagamento, se desidera effettuare il pagamento della transazione nella valuta della propria carta (transazione Dynamic Currency Conversion, di seguito «transazione DCC» o «valuta contabile») oppure nella valuta locale in uso presso la sede sociale del cliente convenzionato. Il cliente convenzionato si impegna a non complicare il pagamento delle transazioni nella valuta locale tramite requisiti aggiuntivi e a non adottare procedure che inducano il titolare della carta a ricorrere al servizio DCC senza che una sua chiara decisione.

Condizioni di ConCardis GmbH per l'accettazione e il conteggio di carte di credito e debito (Svizzera)

- 3.2. Se si offre un check-out prioritario o rapido, è necessario concordare in forma scritta con il cliente che questi acconsente alla transazione DCC, che gli è stata offerta la possibilità di scegliere tra valuta locale e valuta contabile, che la decisione della valuta contabile da parte del cliente è definitiva e che il cambio verrà fissato dal cliente convenzionato in un momento successivo, senza ulteriori accordi con il titolare della carta.
- 3.3. Il cliente convenzionato inviterà il proprio personale di cassa all'osservanza di questi obblighi mediante comunicazione scritta.
- 3.4. Per l'uso del servizio DCC, il cliente convenzionato si servirà esclusivamente del terminale POS abilitato da ConCardis o del software di cassa POS e del software DCC messo a disposizione da ConCardis. I costi necessari per l'uso, l'installazione e il funzionamento del software di cassa o del terminale POS saranno a carico del cliente convenzionato.
- 3.5. Il cliente convenzionato si impegna a impiegare per il servizio di conversione valutaria i più recenti tassi di cambio comunicatigli.

4. Sistema elettronico di autorizzazione e conteggio

- 4.1. Il cliente convenzionato trasmetterà a ConCardis in formato elettronico entro 24 ore tutte le transazioni effettuate ricorrendo al servizio di conversione valutaria esclusivamente mediante il software di cassa o il terminale POS abilitati da ConCardis. Per l'uso del servizio DCC, il cliente convenzionato seguirà le istruzioni del software messo a disposizione da ConCardis o del terminale POS abilitato da ConCardis.
- 4.2. Mediante il software di cassa o il terminale POS, il cliente convenzionato dovrà fare in modo che sullo scontrino di vendita siano stampati l'importo totale dell'operazione sia in valuta locale, completo di simbolo valutario, sia nella valuta contabile del titolare della carta, completo di simbolo valutario, il tasso di cambio applicato, l'origine del tasso di cambio utilizzato, la maggiorazione sul corso di cambio e un'eventuale commissione, nonché la conferma del titolare della carta attestante del fatto che gli è stata offerta l'opzione di effettuare il pagamento in valuta locale e nella sua valuta contabile.

5. Compenso/Tasso di rendimento DCC

- 5.1. Le transazioni DCC vengono pagate al cliente convenzionato di ConCardis nella valuta contabile concordata. ConCardis rimborsa al cliente convenzionato, per ogni transazione inoltrata a ConCardis e sottoposta a conversione DCC, il compenso (tasso di rendimento DCC) indicato nell'accordo di servizio/nell'accordo aggiuntivo. Tale compenso viene portato in detrazione dalla commissione che il cliente convenzionato è tenuto a versare a ConCardis per il conteggio della transazione. Se il cliente convenzionato non trasmette

elettronicamente a ConCardis una transazione soggetta a conversione entro le ore 2:00 del giorno successivo al giorno di transazione, decade l'obbligo di compenso da parte di ConCardis.

- 5.2. ConCardis si riserva il diritto di modificare il tasso di rendimento DCC. Tale modifica dovrà essere comunicata per iscritto al cliente convenzionato almeno 30 giorni prima dell'entrata in vigore. Qualora il cliente convenzionato non accetti la modifica, potrà disdire l'opzione DCC con un preavviso di dieci giorni, con effetto dalla fine del mese, mediante lettera raccomandata.
- 5.3. Riaddebiti e accrediti di transazioni sottoposte a conversione vengono eseguiti nella valuta contabile concordata con il cliente convenzionato, dopo la conversione dell'importo totale originale dalla valuta contabile del titolare della carta alla valuta contabile del cliente convenzionato, al tasso di conversione applicato da ConCardis in tale data. Il cliente convenzionato rimborsa a ConCardis, dopo la fatturazione, il compenso ricevuto per la transazione riaddebitata.

6. Durata/Disdetta/Varie

- 6.1. L'opzione DCC ha una durata corrispondente all'accordo di servizio stipulato tra ConCardis e il cliente convenzionato. Resta salvo il diritto di disdetta immediata dell'opzione DCC per gravi motivi.
- 6.2. Si è in presenza di gravi motivi, tali da autorizzare ConCardis alla disdetta immediata, in particolare quando il cliente convenzionato inoltra ripetutamente, senza esplicita richiesta del titolare della carta, il relativo credito nella valuta contabile della carta oppure se Visa o MasterCard escludono il cliente convenzionato dalla partecipazione al servizio di conversione per ripetuta violazione di questo obbligo di avvertimento.
- 6.3. ConCardis è autorizzata ad adeguare il servizio DCC ai nuovi sviluppi così come ai nuovi requisiti previsti dal legislatore oppure da MasterCard o Visa, a condizione che tali modifiche non comportino mutamenti sostanziali del servizio, del compenso e del tasso di rendimento DCC e non generino costi aggiuntivi senza il consenso del cliente convenzionato.

Condizioni di ConCardis GmbH per l'accettazione e il conteggio di carte di credito e debito (Svizzera)

Disposizioni speciali per il pagamento senza contatto

1. Campo d'applicazione

- 1.1 Le seguenti disposizioni trovano applicazione per l'accettazione e l'inoltro di transazioni effettuate tramite carte MasterCard, Maestro PayPass e Visa payWave.
- 1.2 Ai sensi delle seguenti disposizioni, ConCardis permette al cliente convenzionato di accettare in modalità senza contatto le carte MasterCard, Maestro PayPass e Visa payWave per il pagamento senza contanti e di inoltrare a ConCardis ai fini del conteggio i crediti motivati dall'uso di tali carte.
- 1.3 Qualora le disposizioni seguenti non prevedano norme diverse, si applicano le Condizioni di ConCardis GmbH per l'accettazione e il conteggio di carte di credito e di debito (Svizzera) in caso di transazioni senza contatto.

2 Principi per l'inoltro e autorizzazione

- 2.1 Alla presentazione di una carta MasterCard, Maestro PayPass o Visa payWave (di seguito «carta»), il cliente convenzionato leggerà i suoi dati mediante una combinazione terminale/lettore inizializzata e autorizzata da ConCardis (di seguito «terminale») senza contatto, cioè senza contatto fisico fra terminale e carta, e richiederà elettronicamente l'autorizzazione di ConCardis. In caso di ricevimento dell'autorizzazione, il cliente convenzionato trasmetterà a ConCardis i dati della transazione, in particolare il numero della carta, la data di scadenza, l'importo totale e il numero di cliente convenzionato ConCardis, in modo completo e in formato elettronico alla chiusura di cassa di ogni giornata di vendita nella transazione originale. Il cliente convenzionato è responsabile del fatto che ConCardis riceva i dati della transazione integralmente ed entro i termini, in un record di dati idoneo alla successiva elaborazione.
- 2.2 Il cliente convenzionato è tenuto a effettuare una legittimazione del pagamento da parte del titolare della carta mediante la sua firma o l'inserimento del PIN. Tale obbligo del cliente convenzionato non sussiste nel caso in cui la singola transazione con la carta non supera l'importo massimo esente da legittimazione in caso di pagamento senza contatto (di seguito «importo massimo esente da legittimazione»). Questo importo dipende alle direttive dei circuiti di pagamento e al momento della stipulazione ammonta a CHF 40.-.
- 2.3 In caso di trasmissione senza contatto dei dati senza legittimazione del titolare della carta mediante firma o inserimento del PIN, l'obbligo di ConCardis al pagamento per titolare di carta e operazione è limitato all'importo massimo esente da legittimazione. Tale obbligo di ConCardis trova applicazione solo nel caso in cui la singola transazione inoltrata non superi l'importo massimo esente da legittimazione.
- 2.4 Se la singola transazione supera l'importo massimo esente da legittimazione, è necessario richiedere in ogni caso una legittimazione ai sensi del punto 2.2. Nel caso

in cui il cliente convenzionato non adempia questo obbligo, per ConCardis non sussiste alcun obbligo di pagamento. Se la transazione viene riaddebitata a ConCardis dall'istituto emittente a causa della mancata richiesta della legittimazione mediante firma di uno scontrino di vendita o il corretto inserimento del PIN, ConCardis è autorizzata a riaddebitare al cliente convenzionato l'importo della transazione effettuata con la carta.

- 2.5 Se, per ragioni tecniche, la combinazione terminale/lettore, il collegamento dati con ConCardis o il centro di calcolo ConCardis dovessero essere fuori uso e quindi non fosse possibile richiedere l'autorizzazione elettronica senza contatto dei dati della transazione, i dati della carta devono in ogni caso essere letti fisicamente (con contatto) dalla banda magnetica o dal chip sulla carta e bisogna effettuare la legittimazione del pagamento da parte del titolare della carta mediante la firma o l'inserimento del PIN utilizzando un terminale in conformità ai requisiti delle condizioni di ConCardis GmbH per il conteggio delle carte di credito e di debito (Svizzera).

3 Ulteriori obblighi del cliente convenzionato

- 3.1 Per le transazioni tramite carta che superano l'importo massimo esente da legittimazione per il pagamento senza contatto, il cliente convenzionato è tenuto a emettere sul terminale scontrini di vendita e a conservarli secondo le condizioni di ConCardis GmbH per il conteggio delle carte di credito e di debito (Svizzera) e a inoltrarli su richiesta a ConCardis entro la scadenza fissata da quest'ultima, di norma pari a 14 giorni, in caso di contestazioni del titolare della carta.
- 3.2 Il cliente convenzionato è tenuto ad esporre il logo di accettazione MasterCard, Maestro PayPass e Visa messo a disposizione da ConCardis in un luogo ben visibile nell'area delle casse.
- 3.3 Il cliente convenzionato autorizza i circuiti di pagamento a menzionare l'azienda del cliente convenzionato come partner di MasterCard e/o Maestro PayPass nei comunicati stampa e/o per scopi pubblicitari.
- 3.4 Il cliente convenzionato si impegna a mantenere in uso il terminale equipaggiato per il pagamento senza contatto per almeno dodici mesi dal primo utilizzo.
- 3.5 Il cliente convenzionato si impegna a utilizzare un lettore di carte sul quale siano riprodotti, in conformità alle direttive dei circuiti delle carte, tutti i loghi di accettazione delle carte che il cliente convenzionato è autorizzato ad accettare in base all'accordo di servizio con ConCardis.

Condizioni di ConCardis GmbH per l'accettazione e il conteggio di carte di credito e debito (Svizzera)

Condizioni per la consultazione online del conteggio per il cliente convenzionato (servizio di estratto conto online, ESP)

1. Oggetto della prestazione

Aderendo al servizio di estratto conto online («ESP») di ConCardis, il cliente convenzionato ha la possibilità di richiamare mediante ESP i conteggi relativi alle transazioni effettuate tramite carta inoltrate a ConCardis. I conteggi restano disponibili per la consultazione da parte del cliente convenzionato per un periodo di sei mesi.

2. Accesso e utilizzo

Per aderire al servizio online, il cliente convenzionato deve indicare, sull'apposito modulo di richiesta, una password di primo accesso o una password per l'accesso in caso di smarrimento o di inserimento errato della password d'uso (la cosiddetta password provvisoria) e un indirizzo e-mail che verrà utilizzato per i contatti online e come ID utente. Per utilizzare il servizio ESP, dopo il primo accesso il cliente convenzionato sceglierà la propria password personale (password d'uso). Il cliente convenzionato vincolerà i propri collaboratori al trattamento riservato della password di utilizzo. L'adesione al servizio ESP presuppone l'utilizzo di un browser con una codifica ad almeno 128 bit (Internet Explorer 5.0 e superiore) nonché l'abilitazione dei cookie temporanei. Se il cliente convenzionato utilizza un firewall, per usufruire del servizio ESP è necessario abilitare nel firewall l'accesso alla porta «443».

3. Contestazioni relative ai conteggi

ConCardis mette i conteggi a disposizione del cliente convenzionato un giorno dopo la relativa data di riferimento. Il conteggio è considerato pervenuto non appena viene messo a disposizione da ConCardis per la consultazione da parte del cliente convenzionato. Quest'ultimo è tenuto a consultare tempestivamente il conteggio e a controllarne subito la completezza e la correttezza. Eventuali contestazioni o obiezioni dovranno essere immediatamente comunicate a ConCardis per iscritto. Qualora il cliente convenzionato non comunichi per tempo eventuali contestazioni, il conteggio sarà considerato approvato. Il cliente convenzionato potrà richiedere una successiva rettifica del conteggio ma dovrà dimostrare l'irregolarità di un addebito o la mancata registrazione di un accredito di sua spettanza.

4. Disdetta

Il cliente convenzionato è autorizzato a richiedere la disdetta del presente accordo in qualsiasi momento, per iscritto e con un preavviso di quattro settimane con effetto dalla fine del mese. Alla prima data possibile ConCardis passerà pertanto alla notifica del conteggio delle operazioni su supporto cartaceo, inoltrandolo a mezzo spedizione postale. Le spese di spedizione e le successive spese di notifica della documentazione su supporto cartaceo sono a carico del cliente convenzionato.