

## FOGLIO INFORMATIVO EDIZIONE DEL 03/06/2019

Servizio: **Servizi per l'accettazione in pagamento delle Carte tramite Terminale POS Virtuale ("Servizi")**

### INFORMAZIONI SUGLI INTERMEDIARI

#### AXEPTA S.P.A. ("AXEPTA")

- Iscritta all'Albo degli Istituti di Pagamento presso la Banca d'Italia al n. 22, Codice Meccanografico 33111
- Sede legale e amministrativa: Via degli Aldobrandeschi, 300 - 00163 Roma
- Telefono: +39 060.070
- Sito Internet: [www.axepta.it](http://www.axepta.it)
- Indirizzo e-mail: [axepta@axepta.it](mailto:axepta@axepta.it)
- PEC: [axepta@pec.axepta.it](mailto:axepta@pec.axepta.it)
- Sottoposta alla vigilanza della Banca d'Italia
- Appartenente al gruppo bancario BNL Iscritto all'Albo dei gruppi bancari presso la Banca d'Italia al n. 1005
- Codice Fiscale, Partita IVA e Iscrizione nel registro delle Imprese di Roma al numero 05963231005
- Capitale Sociale: Euro 4.773.000 i.v.

#### BANCA NAZIONALE DEL LAVORO S.P.A. ("BNL")

- Sede legale e Amministrativa: Viale Altiero Spinelli, 30 - 00157 Roma
- Telefono: +39 060.060
- Sito internet: [www.bnl.it](http://www.bnl.it)
- Contatti: <http://www.bnl.it/wps/portal/bnlpublic/Footer/Contatti/Area-Clienti>
- Iscritta all'Albo delle banche al n. 5676 e capogruppo del gruppo bancario BNL - iscritto all'Albo dei gruppi bancari presso la Banca d'Italia al n. 1005
- Società soggetta ad attività di direzione e coordinamento del socio unico BNP Paribas S.A. - Parigi
- Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi
- Codice Fiscale, Partita Iva e iscrizione nel Registro delle Imprese di Roma al numero 09339391006
- Capitale Sociale: Euro 2.076.940.000

### SOGGETTO INCARICATO DELL'OFFERTA FUORI SEDE

(Dipendente o agente di AXEPTA che entra in rapporto con l'Esercente nel caso di offerta svolta in luogo diverso dalla sede o dalle dipendenze degli intermediari).

Nome e cognome \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_ E-mail \_\_\_\_\_

Numero di iscrizione nell'elenco degli agenti in attività finanziaria (nel caso di agente) \_\_\_\_\_ Qualifica:  Dipendente  Agente

### CARATTERISTICHE DEI SERVIZI

#### Servizi per l'accettazione in pagamento delle Carte tramite Terminale POS Virtuale

I Servizi consentono all'Esercente con attività commerciali e Punti Vendita Virtuali (ecommerce) di accettare pagamenti per la fornitura di beni e/o servizi al pubblico per il tramite di Carte di Pagamento appartenenti ai circuiti internazionali Visa, Visa Electron, V PAY, MasterCard, Maestro e, previo specifico accordo con i circuiti, American Express, Diners Club, JCB e di incassare i pagamenti per la fornitura di tali beni e/o servizi tramite accredito, salvo buon fine, degli importi ad essi relativi su un proprio conto corrente bancario. Gli accrediti sono disposti da AXEPTA e/o BNL (di seguito i "Fornitori") a prescindere dagli addebiti operati dagli emittenti delle Carte di pagamento nei confronti dei Titolari delle Carte e dal regolamento dei rapporti tra i Fornitori e gli Emittenti delle Carte.

Per lo svolgimento dei Servizi è prevista l'integrazione presso gli Esercenti che vi aderiscono di Terminali POS Virtuali che consentono di acquisire ed accettare le Carte di pagamento.

Tutte le Transazioni effettuate con Carte Visa, Visa Electron, V PAY, MasterCard, Maestro, sono accreditate sul conto corrente dell'Esercente i cui dati sono indicati nel Contratto, per il valore nominale della Transazione, nei termini e con la valuta specificati nel Contratto. Le condizioni che regolano l'accredito sul conto dell'Esercente degli importi relativi alle Transazioni con Carte American Express, Diners Club, JCB, vengono disciplinate all'interno di dedicati Accordi contrattuali tra detti circuiti e l'Esercente.

#### Modalità di gestione delle richieste di pagamento

Per erogare i Servizi, al momento della sottoscrizione del Contratto, l'Esercente aderisce ad almeno una delle seguenti modalità di gestione delle richieste di pagamento, fatta sempre salva la possibilità di modificare e/o integrare per iscritto la sua scelta nel corso del rapporto contrattuale d'accordo con i Fornitori:

- a) "MO.TO" (Mail Order- Telephone order) che consente all' Esercente di processare una transazione di pagamento, relativa ad ordini ricevuti dai proprio clienti telefonicamente o per mezzo di altri canali, tramite l'inserimento da parte dello stesso dei dati della carta su una pagina di pagamento, fornita all'Esercente da Axepta.
- b) CLICPAY che permette all'Esercente di inviare una richiesta di pagamento ai propri clienti mediante la creazione e l'invio di SMS/e-mail/QR-code o altre eventuali modalità che potranno essere messe a disposizione dai Fornitori.
- c) PAGAMENTO DIRETTO che consente all' Esercente di effettuare la transazione su una propria pagina di pagamento dedicata sul proprio sito (Punto Vendita Virtuale) nella quale i dati della carta sono inseriti dal Titolare della stessa.
- d) PAGAMENTO REINDIRIZZATO che consente all' Esercente di effettuare la transazione di pagamento reindirizzando il Titolare di carta da proprio sito internet (Punto Vendita Virtuale) alla pagina di pagamento di Axepta nella quale i dati della carta sono inseriti dal Titolare della stessa.
- e) PAYMENT GATEWAY DI TERZI consente all'Esercente, previa analisi da parte di Axepta di eventuali integrazioni tra il payment gateway di terzi ed i propri sistemi, di ricevere il Servizio di Acquiring utilizzando una modalità di gestione delle richieste di pagamento fornita all'Esercente da società terze.

#### Funzionalità Operative

- a) La Funzionalità Operativa "Gestione Alias" del Terminale POS Virtuale permette agli Esercenti di salvare i dati delle Carte di pagamento, previo consenso del Titolare della Carta, associando il numero della Carta ad un codice univoco che consente all' Esercente di procedere all'addebito delle Transazioni senza dover nuovamente far reinserire i dati della Carta stessa al Titolare. L'Esercente non entra mai in possesso dei dati sensibili dello strumento di pagamento.
- b) La Funzionalità Operativa dei "Pagamenti Periodici" del Terminale POS Virtuale, attraverso l'associazione del numero di Carta ad un codice, consente all'Esercente di addebitare periodicamente una Carta di pagamento attraverso l'invio di un flusso automatico ad Axepta.
- c) La Funzionalità Operativa "Wallet - Masterpass" del Terminale POS Virtuale consente all'Esercente di accettare pagamenti dal Wallet elettronico di Mastercard o altri eventuali Wallet approvati dai Fornitori e comunicati all'Esercente.
- d) La Funzionalità Operativa di "Preautorizzazione" consente agli Esercenti di verificare la disponibilità dell'importo sulla Carta di pagamento prima dell'effettiva realizzazione della Transazione e di avere garanzia della medesima al momento del pagamento.

#### Servizio MyBank

Se ritenuto idoneo alle proprie esigenze, gli Esercenti possono richiedere il Servizio My Bank, che consente all' Esercente di accettare il pagamento elettronico di beni o servizi offerti ai Clienti sul proprio Terminale POS Virtuale tramite bonifico bancario disposto direttamente dai Clienti che aderiscono alla Soluzione di Pagamento MyBank.

#### Rischio di sospensione dell'accredito o di riaddebito degli importi delle Transazioni

Le Transazioni effettuate per il tramite di Carte di pagamento devono essere preventivamente autorizzate dai Fornitori. Ciò nonostante, nelle Transazioni effettuate per il tramite di Terminale POS Virtuale l'Esercente accetta il rischio maggiore di riaddebito dell'importo delle Transazioni per frodi, tipico del servizio offerto tramite Terminale POS Virtuale, non potendo effettuare l'Esercente, in sede di accettazione della Carta, le verifiche atte ad identificare il Titolare della Carta. Analogamente, possono verificarsi riaddebiti degli importi relativi alle Transazioni nei casi in cui, successivamente all'autorizzazione dell'operazione da parte dei Fornitori, il Titolare della Carta ovvero l'Emittente della Carta sollevino contestazioni. Qualora sospettino in buona fede che una Transazione abbia carattere fraudolento o implichi altre attività criminali, i Fornitori possono sospendere in via preventiva l'accredito dell'importo relativo alla Transazione per il tempo massimo previsto dai Circuiti di Carte di Pagamento per l'effettuazione delle relative verifiche.

#### Rischi delle infrastrutture ed ai sistemi e rischi connessi alla sospensione ed interruzione del Servizio

La prestazione dei Servizi avviene per il tramite di infrastrutture e sistemi tecnici ed informatici, attraverso i quali le informazioni inerenti le operazioni effettuate con Carte di pagamento circolano all'interno dei Circuiti di Carte di Pagamento e tra i soggetti preposti alla verifica, validazione e rendicontazione di dette informazioni, tra cui si annoverano gli Emittenti delle Carte di pagamento e coloro che, come AXEPTA, offrono Servizi per l'accettazione in pagamento delle Carte. Eventuali problematiche di natura tecnica concernenti il corretto funzionamento delle suddette infrastrutture e sistemi possono comportare sospensioni o ritardi nello svolgimento dei Servizi e impedirne temporaneamente l'erogazione. In aggiunta a quanto precede, la prestazione dei Servizi può essere sospesa o interrotta a causa di scioperi, anche del personale di BNL o AXEPTA, e più in generale per cause di forza maggiore.

### CONDIZIONI ECONOMICHE

Di seguito sono riportate le condizioni economiche massime (commissioni, oneri e spese) applicabili ai Servizi per l'accettazione in pagamento delle Carte e le condizioni minime relative alle remunerazioni spettanti all'Esercente. L'utilizzo di soggetti incaricati dell'offerta non comporta oneri aggiuntivi per l'Esercente. I Fornitori determineranno, entro i sotto elencati limiti massimi, le condizioni effettivamente applicate che sono riportate nel "Documento di Sintesi" allegato al contratto.

(La legenda esplicativa dei termini utilizzati nella tabella che segue è riportata al termine della tabella stessa. Qualunque importo a carico dell'Esercente è soggetto ad IVA nei casi previsti dalla legge).

### A) COMMISSIONI E IMPORTI SU TRANSAZIONI

#### Tipologie di offerta

L'Esercente ha la facoltà di scegliere alternativamente tra due tipologie di offerta:

- "Commissione Standard" o
- "Commissione Interchange Plus"

#### a) La "Commissione Standard":

- è predeterminata e può variare in funzione della tipologia della carta, nonché del circuito (es. Visa, MasterCard, ecc.);
- è applicata per ogni singola transazione di pagamento;
- può essere composta, nell'ipotesi più ampia, da i) Una commissione percentuale dell'ammontare della transazione ii) Un importo fisso in € per Transazione, o in alternativa iii) Un importo minimo per transazione. In particolare, l'**importo minimo per Transazione** è l'importo dovuto per ogni Transazione solo nel caso in cui la somma della commissione percentuale e dell'importo fisso per transazione risulti inferiore all'importo minimo stesso.

La commissione standard è consigliabile a chi vuole essere certo del costo complessivo della transazione, a prescindere dalla variabilità di elementi esterni (es. "Commissione Interbancaria").

#### b) La "Commissione Interchange Plus":

- può variare in funzione della tipologia o provenienza della carta, nonché del circuito (es. Visa, MasterCard, ecc.);
- è applicata per ogni singola transazione di pagamento;
- è determinato dalla somma della Commissione Interbancaria o ITC e del "Plus"; quest'ultimo, può essere composto nell' ipotesi più ampia, da i) Una Commissione percentuale dell'ammontare della transazione ii) Un importo fisso in € per Transazione, o in alternativa iii) Un importo minimo per transazione. In particolare, l'**importo minimo per Transazione** è l'importo dovuto per ogni Transazione solo nel caso in cui la somma della Commissione Percentuale e dell'Importo fisso per Transazione risulti inferiore all'Importo Minimo stesso.

La commissione Interchange Plus è consigliabile a chi intende vincolare automaticamente che il costo complessivo della transazione si aggiorni automaticamente in base alla variabilità di elementi esterni (nello specifico, la "Commissione Interbancaria").

La "Commissione Interbancaria", di seguito anche "ITC", è la commissione Percentuale dell'ammontare della transazione, stabilita dai Circuiti di Carte di Pagamento e pagata dai Fornitori alla banca emittente la Carta di pagamento utilizzata.

Il Regolamento Europeo 2015/751 del 29 aprile 2015 relativo alle Commissioni Interbancarie sulle operazioni di pagamento basate su Carta prevede, per ciascuna Transazione effettuata con carta emessa all'interno dell'Unione Europea, e destinata all'utilizzo da parte di privati (di seguito "consumer"), l'applicazione di una Commissione Interbancaria massima di 0,20%, se la Transazione è effettuata con carta di debito e prepagata o di una Commissione Interbancaria massima di 0,30%, se la transazione è effettuata con carta di credito. Il dettaglio di tutte le Commissioni Interbancarie, incluse le carte aziendali, può essere consultato in ogni momento sul sito internet [www.axepta.it/trasparenza/](http://www.axepta.it/trasparenza/) e gli aggiornamenti saranno comunicati nell'Informativa Periodica.

Commissioni e importi su transazioni applicate per operazioni con carte emesse in paesi appartenenti all'EEA	COMMISSIONE STANDARD			COMMISSIONE INTERCHANGE PLUS			
	Commissione percentuale (i)	Importo fisso per Transazione (ii)	Importo minimo per Transazione (iii)	ITC	Commissione percentuale (f)	Importo fisso per Transazione (ii)	Importo minimo per Transazione (iii)
<b>CARTE VISA</b>							
Consumer credito	3,00 %	€ 3,00	€ 2,00				
Consumer debito/prepagata	2,50 %	€ 2,00	€ 1,00	ITC	2,75%	€ 2,00	€ 2,00
Aziendale	4,00 %	€ 3,00	€ 2,00	ITC	2,30%	€ 2,00	€ 2,00
				ITC	2,50%	€ 2,00	€ 2,00
<b>CARTE VISA ELECTRON</b>							
Consumer credito	3,00 %	€ 3,00	€ 2,00	ITC	2,75%	€ 2,00	€ 2,00
Consumer debito/prepagata	2,50 %	€ 2,00	€ 1,00	ITC	2,30%	€ 2,00	€ 2,00
<b>CARTE V PAY</b>							
Consumer debito/prepagata	2,50 %	€ 2,00	€ 1,00	ITC	2,30%	€ 2,00	€ 2,00
<b>CARTE MASTERCARD</b>							
Consumer Credito	3,00 %	€ 3,00	€ 2,00	ITC	2,75%	€ 2,00	€ 2,00
Consumer debito/prepagata	2,50 %	€ 2,00	€ 1,00	ITC	2,30%	€ 2,00	€ 2,00
Aziendale	4,00 %	€ 3,00	€ 2,00	ITC	2,50%	€ 2,00	€ 2,00

<b>CARTE MAESTRO</b> Consumer debito/prepagata	2,50 %	€ 2,00	€ 1,00	ITC	3,10%	€ 2,00	€ 2,00
---	--------	--------	--------	-----	-------	--------	--------

Commissioni e importi su transazioni applicate per operazioni con carte emesse in paesi non appartenenti all'EEA	COMMISSIONE STANDARD			COMMISSIONE INTERCHANGE PLUS			
	Commissione percentuale (i)	Importo fisso per Transazione (ii)	Importo minimo per Transazione (iii)	ITC	Commissione percentuale(i)	Importo fisso per Transazione (ii)	Importo minimo per Transazione (iii)
<b>CARTE VISA</b>							
Consumer credito	4,50%	€ 3,00	€ 2,00	ITC	4,25%	€ 2,00	€ 2,00
Consumer debito/prepagata	4,00 %	€ 2,00	€ 1,00	ITC	3,80%	€ 2,00	€ 2,00
Aziendale	5,00 %	€ 3,00	€ 2,00	ITC	4,00%	€ 2,00	€ 2,00
<b>CARTE VISA ELECTRON</b>							
Consumer credito	4,50 %	€ 3,00	€ 2,00	ITC	4,25%	€ 2,00	€ 2,00
Consumer debito/prepagata	4,00 %	€ 2,00	€ 1,00	ITC	3,80%	€ 2,00	€ 2,00
<b>CARTE V PAY</b>							
Consumer debito/prepagata	4,00 %	€ 2,00	€ 1,00	ITC	3,80%	€ 2,00	€ 2,00
<b>CARTE MASTERCARD</b>							
Consumer Credito	4,50 %	€ 3,00	€ 2,00	ITC	4,25%	€ 2,00	€ 2,00
Consumer debito/prepagata	4,00 %	€ 2,00	€ 1,00	ITC	3,80%	€ 2,00	€ 2,00
Aziendale	4,00 %	€ 3,00	€ 2,00	ITC	4,00%	€ 2,00	€ 2,00
<b>CARTE MAESTRO</b>							
Consumer debito/prepagata	4,00 %	€ 2,00	€ 1,00	ITC	4,50 %	€ 2,00	€ 2,00

	Commissione percentuale	Importo fisso per Transazione	Importo minimo per Transazione
B) Commissione per Storno Transazione (1)	0,25 %	€ 0,20	€ 0,50

C) COMMISSIONI E IMPORTI PER PREAUTORIZZAZIONI	Commissione percentuale per preautorizzazione (3)	Importo fisso per preautorizzazione (4)	Importo minimo per Preautorizzazione (5)
Commissione per preautorizzazione (2)	0,25 %	€ 0,00	€ 0,10

D) IMPORTO MINIMO MENSILE SULLE TRANSAZIONI (6)	
Importo minimo mensile sulle Transazioni	€ 5.000,00

**E) SPESE DI PRODUZIONE E INVIO DELL'ESTRATTO CONTO E DELL'INFORMATIVA PERIODICA PER PUNTO VENDITA**

(Le opzioni esercitate dall'Esercente barrando le caselle che seguono valgono anche come scelta del canale di comunicazione, cartaceo o elettronico, attraverso il quale ricevere l'informativa periodica)

	Spese di produzione	Spese di invio su supporto cartaceo	Spese di invio in formato elettronico (7)
Estratto conto mensile	Nessuna	€ 0,00	€ 0,00
Informativa periodica	Nessuna	€ 0,00	€ 0,00

**F) ALTRI ONERI E SPESE**

Imposta di bollo (ove l'importo dell'estratto conto superi € 77,47)	€ 2,00*
Spese per la gestione di ogni Transazione contestata dal Titolare o dall'Emittente della carta e riaddebitata all'Esercente	€ 50,00
Spese per modifiche ai sistemi applicativi per singolo punto vendita (8)	€ 200,00
Tasso di interesse sugli importi non pagati dall'Esercente (9)	Euribor 12 mesi + 3% annuo

\*Ovvero la diversa misura pro tempore vigente

**G) SERVIZIO MYBANK**

Commissioni sui Servizio MyBank	Importo
Commissione di attivazione del Servizio MyBank per ogni Punto Vendita	€ 500,00

H) COMMISSIONI E IMPORTI SU TRANSAZIONI MYBANK	Commissione percentuale	Importo fisso per Transazione	Importo minimo per Transazione
MyBank	3,00 %	€ 3,00	€ 3,00

**I) COMMISSIONI SUI SERVIZI: PER L'ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI ACQUIRING PER CIASCUN PUNTO VENDITA VIRTUALE**

Commissione di attivazione del Servizio di Acquiring per ogni Punto Vendita	Importo
	€ 10.000,00

**L) COMMISSIONE SUI SERVIZI: COMMISSIONE DI GESTIONE (10)**

Commissione di gestione applicabile al mancato raggiungimento del volume annuo di transato richiesto	Importo	Volume annuo transato richiesto
	10.000,00 €	€ 5.000.000,00

**M) COMMISSIONE MENSILE PER LA GESTIONE DEI SERVIZI DI ACQUIRING (11) PER CIASCUN PUNTO VENDITA**

Modalità di gestione delle richieste di pagamento	Importo
"MO.TO." ( Mail Order - Telephone Oder)	€ 300,00
CLICPAY	€ 200,00
PAGAMENTO DIRETTO	€ 800,00
PAGAMENTO REINDIRIZZATO	€ 500,00
PAYMENT GATEWAY DI TERZI	€ 1.000,00
<b>Funzionalità operativa</b>	
Wallet - MasterPass	€ 500,00
Pagamenti periodici	€ 2.000,00
Gestione alias	€ 500,00

**Legenda**

- La Commissione applicata per ogni singola operazione di Storno Transazione è calcolata sull'importo della Transazione di pagamento nel caso in cui detta Transazione sia contestata da un Titolare di Carta o da un Emittente e rinviata ai Fornitori ai sensi delle Disposizioni dei Circuiti di Carte di Pagamento ed il cui importo sia dai Fornitori riaddebitato all'Esercente.
- La Commissione applicata per ogni singola operazione di preautorizzazione è calcolata sull'ammontare preautorizzato indipendentemente dall'importo della Transazione di pagamento successivamente effettuata o dall'effettiva esecuzione della medesima.
- La "Commissione percentuale per Preautorizzazione" è la commissione applicata per ogni singola transazione di pagamento preautorizzata.
- L'"Importo fisso per Preautorizzazione" è l'importo in Euro addebitato per ogni Preautorizzazione in aggiunta alla commissione percentuale addebitata per ogni Preautorizzazione.
- L'"Importo minimo per Preautorizzazione" è l'importo dovuto per ogni Preautorizzazione alternativo a Commissione percentuale per Preautorizzazione e Importo fisso per Preautorizzazione, nel caso in cui la somma di queste ultime Commissioni risulti inferiore all'importo dovuto per ogni Preautorizzazione.
- L'"Importo minimo mensile sulle Transazioni", ove previsto, deve essere computato a valere sulle commissioni percentuali, sugli importi fissi o sugli importi minimi applicati per le Transazioni poste in essere nel mese su tutte le Carte oggetto dei Servizi Ogni mese, se il controvalore complessivo delle commissioni maturate a debito dell'Esercente (commissioni percentuali, importi fissi o importi minimi per Transazione) risulta inferiore o uguale all'importo minimo mensile, all'Esercente è applicato l'importo minimo mensile. Se, invece, il controvalore complessivo delle commissioni maturate a debito dell'Esercente (commissioni percentuali, importi fissi e/o importi minimi per Transazione) risulta superiore all'importo

- minimo mensile, all'Esercente sono applicate le commissioni effettivamente maturate.
- (7) Nel caso di invio in formato elettronico, l'informativa e la rendicontazione periodica sono trasmesse tramite e-mail o rese disponibili all'Esercente accedendo al sito internet di Axepta S.p.A. o ad altra piattaforma messa a disposizione dai Fornitori.
  - (8) Spese per lo svolgimento delle attività necessarie all'aggiornamento della posizione dell'Esercente nei sistemi applicativi di Axepta S.p.A. al fine di inibire la gestione delle Transazioni tramite Terminali POS.
  - (9) Gli interessi di mora sugli importi dovuti per commissioni, oneri e spese indicati nel Documento di Sintesi e non pagati dall'Esercente si calcolano su base giornaliera dalla data in cui è dovuto il pagamento sino alla data dell'avvenuto pagamento dell'intero importo dovuto.
  - (10) La "Commissione di gestione", addebitata al termine di ciascun anno di vigenza, è applicabile se il volume di Transazioni, maturato annualmente da ogni punto vendita e generato dai circuiti Visa, Visa Electron, UPI, V PAY, MasterCard, Maestro, è inferiore al volume di Transazioni concordato con l'Esercente al momento della sottoscrizione del Contratto e riportato nel Documento di Sintesi. Per determinare il volume di Transazioni maturato annualmente sarà preso in considerazione l'anno di vigenza del Contratto decorrente dalla data di attivazione del Servizio.
  - (11) La Commissione mensile per la gestione dei Servizi di Acquiring è un importo fisso mensile previsto per la prestazione dei Servizi di Acquiring resi dai Fornitori all'Esercente per l'accettazione delle Carte come mezzo di pagamento. È determinata in base alla tecnologia del Terminale POS utilizzato nonché alla Modalità di Gestione della richiesta di pagamento e alle ulteriori Funzionalità Operative eventualmente richieste.

## CLAUSOLE CHE REGOLANO IL DIRITTO DI RECESSO, I TEMPI MASSIMI PER LA CHIUSURA DEL RAPPORTO E I MEZZI DI TUTELA STRAGIUDIZIALE

### DIRITTO DI RECESSO

Il contratto è a tempo indeterminato. L'Esercente può in qualsiasi momento recedere dal Contratto dandone comunicazione per iscritto a AXEPTA tramite raccomandata A/R, PEC o a mezzo telegramma, senza preavviso, senza penalità e senza spese di chiusura. I Fornitori possono recedere dal Contratto dandone comunicazione per iscritto all'Esercente, con preavviso non inferiore a due mesi e senza oneri per l'Esercente. Il recesso dal contratto relativo ai Servizi per l'accettazione in pagamento delle Carte tramite Terminale POS virtuale comporta recesso dal Contratto per il Servizio MyBank eventualmente attivato.

### TEMPI MASSIMI PER LA CHIUSURA DEL RAPPORTO

Dalla data di ricezione della richiesta del recesso, gli adempimenti conseguenti alla chiusura del rapporto sono completati nel tempo massimo di 1 mese, fatte salve eventuali successive esigenze di regolamento dei rapporti con i Fornitori per ragioni connesse all'operatività.

### RECLAMI E PROCEDURE DI COMPOSIZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

Per eventuali contestazioni l'Esercente può presentare un reclamo all'Ufficio Reclami dei Fornitori, inviando apposita comunicazione scritta anche mediante modulo reclami scaricabile al link: <https://bnl.it/it/Footer/Reclami-Ricorsi-Conciliazione>, ai Fornitori tramite le seguenti modalità:

- Axepta S.p.A.: tramite posta ordinaria (indirizzo: Ufficio Reclami di Axepta S.p.A. - Via degli Aldobrandeschi, 300 - 00163 Roma), per via telematica (indirizzo: [reclami@axepta.it](mailto:reclami@axepta.it)) o tramite PEC (indirizzo: [reclami@pec.axepta.it](mailto:reclami@pec.axepta.it)).
- BNL SpA: tramite posta ordinaria (indirizzo: Ufficio Reclami di BNL Sp.A. - Viale Altiero Spinelli, 30 - 00157 Roma), per via telematica (indirizzo: [reclami@bnlmail.com](mailto:reclami@bnlmail.com)) o tramite PEC (indirizzo: [reclami@pec.bnlmail.com](mailto:reclami@pec.bnlmail.com)).

L'Ufficio Reclami dei Fornitori risponde entro il termine di 15 giornate operative dalla ricezione del reclamo. In situazioni eccezionali, se i Fornitori non possono rispondere entro 15 giornate operative per motivi indipendenti dalla loro volontà, sono tenuti a inviare una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del ritardo nella risposta al reclamo e specificando il termine entro il quale l'Esercente otterrà una risposta definitiva. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non supera le 35 giornate operative.

Fermo restando il diritto di fare un esposto alla Banca d'Italia, se l'Esercente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i termini sopraindicati, prima di ricorrere all'autorità giudiziaria può alternativamente:

- rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), quale organo di composizione stragiudiziale competente per le controversie relative ad operazioni o comportamenti successivi al 1° gennaio 2009, a condizione che l'importo richiesto non sia superiore a 100.000 Euro e sempre che non siano trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo. Le decisioni dell'ABF non sono vincolanti per le parti le quali hanno sempre la facoltà di ricorrere all'autorità giudiziaria. Per sapere come rivolgersi all'ABF si può consultare il sito [www.arbitratobancariofinanziario.it](http://www.arbitratobancariofinanziario.it) chiedere informazioni presso la Filiale della Banca d'Italia oppure rivolgersi ai Fornitori. *Per ulteriori informazioni sull'Arbitro Bancario Finanziario, può consultare la Guida pratica sull'Arbitro Bancario Finanziario su [www.axepta.it](http://www.axepta.it) e presso le Filiali di BNL;*
- attivare presso organismi di conciliazione accreditati, tra i quali il Conciliatore Bancario e Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie ([www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)), qualunque sia il valore della controversia (singolarmente o in forma congiunta con Axepta S.p.A. e/o BNL S.p.A.) un procedura di conciliazione al fine di raggiungere un accordo con i Fornitori per la soluzione in via stragiudiziale delle controversie relative al Contratto.

Resta in ogni caso impregiudicato il diritto dell'Esercente di rivolgersi all'autorità giudiziaria, fermo restando l'obbligo di esperire preventivamente il tentativo di mediazione obbligatoria, ai sensi dell'art. 5 D. lgs. n. 28/2010, che può essere assolto ricorrendo alternativamente ad uno degli organismi di mediazione iscritti nell'apposito registro, tra i

quali il predetto Conciliatore Bancario e Finanziario, o al citato Arbitro Bancario e Finanziari (ABF).

L'Esercente, in alternativa, qualunque sia il valore della controversia, prima di ricorrere all'Autorità Giudiziaria, può (singolarmente o in forma congiunta con BNL e/o AXEPTA) attivare, presso il Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie ([www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)), ovvero presso altri organismi di conciliazione accreditati, una procedura di conciliazione al fine di raggiungere un accordo con i Fornitori per la soluzione in via stragiudiziale delle controversie relative al Contratto.

GLOSSARIO	
<b>Acquiring</b>	Insieme dei servizi forniti all'Esercente affinché possa accettare, presso i propri punti vendita, i pagamenti effettuati tramite terminale POS con le Carte di Pagamento aderenti a circuiti di credito e debito di cui l'Esercente stesso ha richiesto l'abilitazione .
<b>Carta di Pagamento</b>	Strumento di pagamento che abilita il Titolare di carta, in base a un contratto con l'Emittente, ad effettuare acquisti presso esercizi commerciali oppure a effettuare il prelievo contante tramite gli sportelli automatici. Per effettuare pagamenti il Titolare deve verificare che l'esercente esponga i medesimi Marchi/Loghi presenti sulla Carta. Tali Marchi identificano il Circuito oppure i Circuiti con cui la Carta è abilitata ad operare. Le Carte di Pagamento si classificano in carte di debito, di credito e prepagate.
<b>Circuito di Carte di pagamento</b>	Piattaforma costituita dal complesso di regole e procedure che, attraverso l'utilizzo di una determinata Carta di pagamento o altro Strumento di pagamento, consentono al titolare di carta di effettuare prelievi e agli esercenti convenzionati con i circuiti stessi di ricevere pagamenti.
<b>Consumer</b>	Tipologia di clientela identificabile da un soggetto Persona Fisica che agisce per scopi privati, ovvero per scopi estranei alla sua attività commerciale o professionale.
<b>Gestione Alias</b>	Funzionalità Operativa del Terminale POS Virtuale che, attraverso l'associazione del numero di Carta ad un codice consente all'Esercente di addebitare una Carta da back office e di ricevere pagamenti veloci, da parte del Titolare di Carta, senza richiedere il reinserimento dei dati della Carta stessa.
<b>MyBank</b>	Servizio di autorizzazione elettronica che consente all'Esercente di accettare i pagamenti on line eseguiti dai propri clienti tramite bonifico bancario.
<b>"MO.TO." (Mail Order- Telephone order)</b>	Modalità di gestione delle richieste di pagamento che consente all'Esercente di processare una transazione di pagamento, relativa ad ordini ricevuti dai proprio clienti telefonicamente o per mezzo di altri canali, tramite l'inserimento da parte dello stesso dei dati della carta su una pagina di pagamento, fornita all'Esercente da Axepta.
<b>CLICPAY</b>	Modalità di gestione delle richieste di pagamento che permette all'Esercente di inviare una richiesta di pagamento ai propri clienti mediante la creazione e l'invio di SMS/e-mail/QR-code o altre modalità messe a disposizione dai Fornitori.
<b>PAGAMENTO DIRETTO (Checkout Integrato)</b>	Modalità di gestione delle richieste di pagamento che consente all'Esercente di effettuare la transazione su una propria pagina di pagamento dedicata sul proprio sito (Punto Vendita Virtuale) nella quale i dati della carta sono inseriti dal Titolare della stessa.
<b>PAGAMENTO REINDIRIZZATO (Checkout Facile)</b>	Modalità di gestione delle richieste di pagamento che consente all'Esercente di effettuare la transazione di pagamento reindirizzando il titolare di carta da proprio sito internet (punto vendita virtuale) alla pagina di pagamento di Axepta nella quale i dati della carta sono inseriti dal titolare della stessa.
<b>PAYMENT GATEWAY DI TERZI</b>	Piattaforma di pagamento che consente all'Esercente, previa analisi da parte di Axepta di eventuali integrazioni tra il payment gateway di terzi ed i propri sistemi, di ricevere il Servizio di Acquiring utilizzando una modalità di gestione delle richieste di pagamento fornita all'Esercente da società terze.
<b>Pagamenti periodici</b>	Funzionalità operativa del Terminale POS Virtuale che, attraverso l'associazione del numero di carta ad un codice, consente all'Esercente di addebitare periodicamente una carta di pagamento attraverso l'invio di un flusso automatico a Axepta.
<b>Wallet- Masterpass</b>	Funzionalità operativa del terminale POS Virtuale che consente all'Esercente di accettare pagamenti dal Wallet elettronico di Mastercard o altri eventuali wallet approvati dai Fornitori e comunicato all'esercente.
<b>Punto Vendita Virtuale ( e-commerce)</b>	Punto Vendita/ Shop on line che identifica l'insieme delle transazioni di compravendita di beni o servizi tramite il canale web/ a distanza
<b>Preautorizzazione</b>	Funzionalità che consente all'esercente di verificare la disponibilità dell'importo della carta di pagamento dei clienti e riservare temporaneamente un importo dal plafond della carta stessa.
<b>EEA - European Economic Area</b>	Fanno parte dell'Area Economica Europea tutti i Paesi appartenenti all'Unione Europea e gli altri Paesi aderenti all'"European Economic Agreement"