

1 Disposizioni generali

1.1 Campo d'applicazione

Le presenti condizioni di adesione (di seguito denominate CA) disciplinano la relazione d'affari tra il commerciante (di seguito denominato contraente) e PostFinance SA (di seguito denominata PostFinance) in relazione all'utilizzo in loco dei prodotti «Modalità di pagamento PostFinance Card» e «Soluzioni di pagamento Combo», descritti di seguito. Esse formano parte integrante del contratto di accettazione.

Tutte le designazioni di persone contenute nelle presenti condizioni di adesione si riferiscono a tutti i sessi e valgono eventualmente anche per una pluralità di persone.

Il termine «titolare della carta» designa il cliente finale (cliente del contraente), indipendentemente dal mezzo di pagamento utilizzato (ad es. carta, app mobile, portafoglio elettronico).

2 Descrizioni dei prodotti

I prodotti «Modalità di pagamento PostFinance Card» e «Soluzioni di pagamento Combo» sono descritti sulle pagine web specificate qui sotto. Informazioni e disposizioni integrative relative ai prodotti possono essere consultate nei rispettivi factsheet:

- Modalità di pagamento PostFinance Card: consultabile all'indirizzo postfinance.ch/eftpos
- Soluzioni di pagamento Combo: consultabile all'indirizzo postfinance.ch/combo

Inoltre, il contraente prende atto delle informazioni riportate di seguito:

- Il prodotto «Soluzioni di pagamento Combo» comprende, oltre alla PostFinance Card, anche mezzi di pagamento di vari licenzianti (ad es. organizzazioni di carte Mastercard e Visa) o di gestori di sistemi di pagamento (ad es. TWINT), i quali hanno emanato disposizioni che disciplinano l'accettazione dei relativi mezzi di pagamento (cfr. in particolare Visa Core Rules and Visa Product and Service Rules, Mastercard Rules e le CG per l'accettazione di TWINT). Tali disposizioni, che sono molto esaustive, non possono essere riprodotte integralmente nelle presenti CA. Si raccomanda al contraente di consultarle.
- PostFinance offre il prodotto «Soluzioni di pagamento Combo» in collaborazione con Worldline Svizzera SA di Zurigo (di seguito denominata Worldline). Worldline svolge il ruolo di acquirer per quanto riguarda i mezzi di pagamento contrattuali, fatta eccezione per la PostFinance Card.
- Il contraente è responsabile di inizializzare il contratto di accettazione sul terminale di pagamento (conversione tecnica presso il fornitore del terminale). Se il contratto di accettazione non viene correttamente inizializzato, PostFinance può garantire soltanto l'accettazione della PostFinance Card.

3 Il contraente

3.1 Identificazione del contraente

PostFinance ha l'obbligo di identificare il contraente e il suo rappresentante legale nonché di registrare le attività commerciali del contraente e di assegnarle alla categoria settoriale (MCC) appropriata. Il contraente ha l'obbligo di collaborare all'identificazione.

3.2 Appartenenza al settore (Merchant Category Code, MCC)

Il contraente opera nelle categorie settoriali specificate nel contratto di accettazione e i prodotti e/o servizi che vende ai titolari della carta appartengono esclusivamente a tali categorie settoriali. Vale il principio per cui occorre stipulare un contratto di accettazione per ciascuna categoria settoriale.

3.3 Obblighi di comunicazione

Il contraente è tenuto a comunicare tempestivamente a PostFinance tutte le informazioni rilevanti per la relazione d'affari ed eventuali modifiche. Sono considerate informazioni rilevanti in particolare: i dati contenuti nel contratto di accettazione, le circostanze soggette all'obbligo di comunicazione in conformità alle presenti CA, come anche le informazioni relative alla solvibilità del contraente (in particolare l'apertura di un procedimento di insolvenza). Se le informazioni e le eventuali modifiche determinano un aumento del rischio per PostFinance, a quest'ultima spetta il diritto di

terminare con effetto immediato il contratto di accettazione con il contraente, senza essere soggetta ad alcun obbligo di risarcimento dei danni. Il contraente deve adempiere i suoi obblighi di comunicazione in forma scritta, salvo che PostFinance non ammetta anche altri canali di comunicazione o li pattuisca con il contraente.

3.4 Diritto d'impartire istruzioni di PostFinance

Il contraente è tenuto a dare seguito a tutte le istruzioni di PostFinance senza indugio alcuno o entro il termine concesso. In caso di inosservanza delle istruzioni, PostFinance ha la facoltà di bloccare il prodotto e/o di risolvere la relazione d'affari.

4 Comunicazione

Il contraente acconsente affinché la comunicazione possa essere effettuata per posta, telefono e, nella misura consentita dalla legge, anche tramite canali elettronici (ad es. canali video e audio, e-mail ecc.) agli indirizzi utilizzati nei confronti di PostFinance o a questa indicati o noti. Per quanto concerne la comunicazione tramite e-mail, il contraente prende atto e accetta che le informazioni vengono trasmesse non cifrate tramite la rete aperta di internet. Non è possibile escludere che siano accessibili, visibili e manipolabili da parte di terzi.

Ulteriori informazioni in merito ai canali utilizzati per la comunicazione, ai loro rischi e alle possibilità di contestazione sono pubblicate da PostFinance all'indirizzo postfinance.ch/avvertenze-legali.

5 Infrastruttura del contraente

5.1 Informazioni generali

L'acquisto, l'esercizio e il mantenimento di un'infrastruttura idonea all'esecuzione elettronica di pagamenti senza contanti (in particolare dei terminali di pagamento) nonché le misure tecniche di sicurezza contro l'abuso dell'infrastruttura, e nello specifico il rispetto delle disposizioni PCI DSS in conformità all'art. 15.3, ricadono interamente nell'ambito di responsabilità del contraente.

Per l'esecuzione dei pagamenti senza contanti è consentito impiegare soltanto terminali di pagamento che siano certificati secondo lo standard PCI applicabile e in base alle disposizioni dei licenzianti. Il contraente si impegna a impiegare soltanto apparecchi dotati di hardware e software omologati, i quali siano stati testati da un organismo di certificazione ep2 riconosciuto e dispongano di una versione ep2 valida.

I contraenti che installano apparecchi in più sedi, filiali o succursali devono compilare un modulo d'iscrizione separato per ogni ubicazione, firmarlo e trasmetterlo a PostFinance.

5.2 Obblighi del contraente

5.2.1 Obblighi generali di diligenza

Il contraente si impegna ad adottare misure adeguate per escludere la possibilità di manipolazioni, e in particolare di transazioni abusive e a proteggere i terminali dall'accesso da parte di terzi non autorizzati. Il contraente è tenuto a istruire periodicamente il suo personale in merito alla corretta gestione e utilizzazione dell'infrastruttura, in particolare al momento della sua messa in esercizio. Il contraente ha inoltre l'obbligo di fare in modo che il suo personale si attenga sempre, in particolare, alle misure descritte all'art. 7 nonché alle «Indicazioni sull'osservanza delle disposizioni di sicurezza PCI DSS» emanate da PostFinance, le quali hanno l'obiettivo di evitare abusi e frodi. L'esecuzione manuale delle transazioni è consentita soltanto in casi eccezionali.

Eventuali modifiche all'infrastruttura e ai terminali di pagamento richieste da PostFinance devono essere immediatamente attuate dal contraente a proprie spese.

5.2.2 Obblighi riguardanti i terminali di pagamento

I terminali di pagamento possono essere impiegati esclusivamente in Svizzera, fatta unica eccezione per l'accettazione della PostFinance Card in Liechtenstein. Il contraente è tenuto a posizionare tutti i terminali di pagamento nel punto vendita in modo tale che il titolare della carta abbia accesso diretto al terminale (in particolare allo schermo, ai tasti e al lettore carte) e non possa essere osservato quando inserisce l'eventuale NIP necessario.

5.2.3 Obbligo/diritto di informazione

Su richiesta di PostFinance, il contraente è tenuto a comunicare per iscritto a quest'ultima quali terminali sono operativamente in uso. Inoltre, il contraente autorizza PostFinance a richiedere le informazioni anche direttamente ai produttori dei terminali o agli altri fornitori dell'infrastruttura e fornisce a PostFinance il necessario sostegno a tal fine.

Il contraente segnalerà a PostFinance qualunque modifica in relazione ai terminali di pagamento, in particolare alla rimozione, mutazione o nuova installazione di un terminale ovvero del suo software, a prescindere che la modifica sia intervenuta all'interno della stessa filiale o meno. Eventuali spese derivanti da false informazioni fornite sono a carico del contraente.

5.2.4 Utilizzo dei loghi dei prodotti

Il contraente ha l'obbligo di presentare in maniera ben visibile i loghi dei brand (adesivi delle modalità di pagamento oggetto del contratto) che ha ricevuto da PostFinance. Il contraente si impegna altresì a richiedere il consenso scritto di PostFinance per la documentazione da lui prodotta prima che questa venga stampata o prima di qualunque pubblicazione (ad es. in internet), nel caso in cui contenga loghi di PostFinance o riporti il nome di quest'ultima.

6 Sistema di autorizzazione e conteggio

6.1 Informazioni generali

PostFinance garantisce l'esecuzione delle transazioni inviate al sistema dell'acquirer e può incaricare eventuali terzi di fornire interamente o parzialmente le sue prestazioni. L'esercizio del sistema può essere interrotto per gravi motivi.

Il contraente accetta il fatto che PostFinance non sia in grado di garantire il perfetto esercizio del sistema. Nel caso in cui si verificano guasti del sistema, PostFinance ha l'obbligo di adottare misure ragionevoli per risolverli. Le attività di manutenzione, anche quelle che possono comportare un'interruzione del sistema, vengono eseguite, se possibile, al di fuori dei normali orari di apertura dell'esercizio.

6.2 Autorizzazione

Il contraente prende atto che con la procedura di autorizzazione si può verificare unicamente se una carta/app di un utente è bloccata o ha superato un limite. Qualora l'importo della transazione non sia noto al momento dell'autorizzazione (ad es. in caso di stazione di servizio self-service), viene prenotato sul conto del titolare della carta un importo definito da PostFinance. La contabilizzazione dell'importo effettivo avviene a seguito della trasmissione dei dati.

7 Accettazione

7.1 Obblighi del contraente

7.1.1 Obblighi generali

Il contraente si impegna ad accettare, indipendentemente dall'importo, tutte le modalità di pagamento contrattuali quali strumenti per il pagamento delle merci e/o dei servizi.

Nell'ambito dell'accettazione, il contraente si impegna in ogni caso

- a non suddividere una transazione su più carte o in più importi parziali sulla stessa carta a meno che
 - il primo pagamento sia un pagamento in acconto e il secondo un pagamento a saldo a fronte di un servizio o un prodotto che verrà reso o consegnato in un momento successivo,
 - si tratti di un pagamento rateale la cui durata e i singoli importi delle rate siano stati oggetto di un accordo scritto tra commerciante e titolare della carta,
 - il titolare della carta paghi una parte dell'importo totale tramite una modalità di pagamento contrattuale e il resto dell'importo dell'acquisto in altra forma (ad es. in denaro contante o assegno);
- a non svantaggiare le modalità di pagamento contrattuali rispetto ad altri mezzi di pagamento, e in particolare a non pretendere un supplemento per i pagamenti effettuati con le modalità di pagamento e a non concedere uno sconto ai titolari della carta ove rinuncino a pagare con le modalità di pagamento a favore di altri mezzi di pagamento;
- ad accettare le modalità di pagamento contrattuali per prestazioni non rese immediatamente solo se il titolare della carta è informato in forma scritta e documentata (anche tramite e-mail) dell'erogazione futura della prestazione;
- a non modificare né correggere i dati indicati su un giustificativo dopo che questo è stato firmato; qualora sia necessaria una correzione si deve emettere un nuovo giustificativo;
- ad adottare le misure richieste a un commerciante accorto per evitare l'abuso delle modalità di pagamento contrattuali e a segnalare immediatamente a PostFinance un sospetto abuso.

- Il contraente è tenuto a garantire che il titolare della carta possa personalmente eseguire al terminale la lettura dei dati della carta e l'eventuale inserimento di un NIP necessario, ovvero la scansione del codice QR, senza essere osservato dal contraente o da terzi.
- Qualora il terminale non richieda l'inserimento di un NIP, il titolare della carta è comunque tenuto a firmare personalmente sull'apposita riga della firma il giustificativo rilasciato dal terminale. In caso di utilizzo di un terminale mPOS (lettore mobile di carte che viene impiegato per mezzo di un terminale mobile compatibile (ad es. smartphone o tablet) e di un'app), il titolare della carta firma direttamente sullo schermo del terminale mobile. Per le transazioni senza contatto, lo standard di sicurezza da applicarsi è gestito dal terminale di pagamento. Se i parametri di sicurezza salvati sulla carta e/o sul terminale lo consentono, tanto l'inserimento del NIP quanto la firma sono superflui. Altrimenti al titolare della carta sarà richiesto di inserire il NIP o di firmare il giustificativo emesso dal terminale.
- Se per l'accettazione della carta è richiesta la firma del titolare, il contraente è autorizzato ad accettare la carta soltanto se
 - viene esibita entro il periodo di validità stampato su di essa;
 - non è palesemente falsificata;
 - presenta tutte le caratteristiche di sicurezza; e
 - reca la firma del titolare.
- Nel caso di transazioni con conferma tramite firma, il contraente è inoltre tenuto a garantire che
 - il titolare della carta firmi personalmente il giustificativo alla sua presenza;
 - la firma sul giustificativo cartaceo ovvero sullo schermo (nel caso di terminali mPOS) coincida con quella sul retro della carta; e
 - le ultime quattro cifre del numero della carta siano identiche alle ultime quattro cifre del numero stampato sul giustificativo.
- In caso di dubbio, il contraente è tenuto a verificare l'identità del titolare della carta mediante un documento di identità ufficiale (nome e cognome devono coincidere) e ad annotare sul giustificativo di aver confrontato e verificato i dati del documento e della carta. Nel caso di terminali mPOS, l'annotazione deve essere conservata insieme ad un riferimento all'ID della relativa transazione.

7.2 Esclusione dell'accettazione

Al contraente è fatto divieto di accettare le modalità di pagamento contrattuali per

- transazioni nelle quali i prodotti e/o i servizi non sono offerti ovvero resi dal contraente, bensì da un soggetto terzo (divieto di sub-acquiring);
- transazioni che non rientrano nelle categorie settoriali convenute;
- transazioni relative a negozi giuridici aventi un contenuto illecito e/o contrario ai buoni costumi.

7.3 Esecuzione di accrediti e rimborsi

Un accredito ovvero un rimborso può essere effettuato soltanto su un addebito precedentemente fatturato e senza superarne l'importo. È fatto divieto al contraente di eseguire un rimborso in modalità diverse da quelle descritte di seguito (ad es. mediante denaro contante o bonifico): nell'ipotesi in cui al titolare della carta debba essere interamente o parzialmente rimborsata una transazione già effettuata, il contraente è tenuto a eseguire un accredito («credit») sulla medesima carta. In caso di esecuzione elettronica, è necessario avviare una transazione di rimborso ovvero di accredito e stampare il relativo avviso di accredito.

Con l'esecuzione di un accredito ovvero di un rimborso da parte del contraente, PostFinance acquisisce il diritto di esigere da questi il rimborso o la compensazione della transazione già conteggiata ovvero pagata.

7.4 Prelievo di contanti

Se il contraente offre il prelievo di contanti, la transazione deve essere eseguita tramite la relativa funzione. Non è consentito eseguirla tramite la funzione di acquisto di merce. Maggiori informazioni sul prelievo di contanti sono disponibili nei rispettivi factsheet.

8 Obblighi legali e di altra natura e limitazioni dei servizi e dei prodotti

PostFinance può adottare misure per il rispetto o l'attuazione di disposizioni legali o regolatorie, sanzioni o convenzioni internazionali, accordi tra PostFinance e terzi, ai fini di una regolare relazione d'affari o per motivi interni di compliance o sicurezza. In particolare, PostFinance può in questi casi limitare o bloccare la fruizione del servizio e dei prodotti, limitarne la disponibilità senza indicarne i motivi, notificare la relazione d'affari a un'autorità competente o interromperla, nonché modificare le condizioni, addebitare oneri supplementari e/o adottare altre misure con effetto immediato.

Il contraente è tenuto a fornire a PostFinance, su richiesta, tutte le informazioni e i documenti probatori necessari per l'adempimento delle disposizioni legali e regolatorie per lei vigenti o richiesti per una corretta relazione d'affari.

Il contraente è responsabile in prima persona di rispettare le disposizioni di legge e regolatorie a lui applicabili (ad es. l'obbligo di dichiarazione fiscale e di pagamento delle imposte).

9 Giustificativi

Il contraente è consapevole che l'inosservanza degli obblighi riportati di seguito determina un aumento del rischio di riaddebito degli accrediti secondo l'art. 14.

L'originale del giustificativo stampato dal terminale resta al contraente («giustificativo del commerciante»). Il contraente ne consegna una copia («giustificativo del cliente») al titolare della carta. Se il terminale di pagamento utilizzato è privo di stampante, il giustificativo viene trasmesso al titolare della carta tramite e-mail/SMS, ove desiderato.

Il contraente conserva in un luogo sicuro tutti gli originali dei giustificativi cartacei e le copie dei giustificativi elettronici, tutti i dati delle transazioni e i totali giornalieri (inclusi i dati delle singole transazioni) nonché i relativi dati e documenti degli ordini per un periodo di almeno 36 mesi dalla data della transazione.

10 Trasmissione della transazione

10.1 Termini di trasmissione

Il contraente si impegna a trasmettere all'acquirer le transazioni eseguite entro il termine di 48 ore, nelle valute pattuite. Per le transazioni che non pervengono al sistema dell'acquirer entro 48 ore, PostFinance si riserva di non concedere al contraente il diritto all'accredito oppure di richiedere il rimborso ovvero di compensare l'accredito già eseguito.

Il trasferimento dei dati dall'infrastruttura del contraente al sistema dell'acquirer avviene a rischio esclusivo del contraente, a prescindere che il trasferimento sia eseguito dal contraente stesso oppure da un soggetto terzo da lui coinvolto.

10.2 Rilevamento a posteriori delle transazioni

A condizione che il contraente abbia rispettato i termini di trasmissione di cui all'art. 10.1, la registrazione manuale a posteriori delle transazioni andate perse o trasmesse in modo errato o incompleto è consentita in quei casi in cui la causa sia imputabile a un guasto tecnico durante la trasmissione o l'elaborazione dei dati. Sono escluse le registrazioni errate (ad es. importo eccessivo o troppo basso).

Trascorsi 60 giorni (carte di debito) ovvero 180 giorni (carte di credito), la registrazione a posteriori delle transazioni non è più consentita e le transazioni non saranno conteggiate. Lo stesso vale per le transazioni i cui dati non siano pervenuti al sistema dell'acquirer.

11 Accredito

11.1 Diritto all'accredito del contraente

Il contraente riceve, alla frequenza di accredito pattuita, il pagamento collettivo per le transazioni elaborate correttamente, previa detrazione delle commissioni pattuite e con riserva di eventuali riaddebiti a posteriori. Il conteggio dettagliato è documentato sull'avviso di accredito. Nei giorni festivi bancari e nei fine settimana PostFinance non effettua alcun pagamento. Il contraente accetta i ritardi di accredito che ne conseguono.

11.2 Conto di accredito

Per l'accredito il contraente è tenuto a intrattenere un conto intestato all'azienda o al titolare presso un istituto finanziario. PostFinance ha facoltà di chiedere all'istituto finanziario del contraente una conferma del fatto che il conto indicato per l'accredito dei fatturati sia intestato al contraente.

Questi prende atto che in caso di dati del conto inesatti o incompleti i pagamenti potrebbero non essere eseguiti oppure pervenire ad altro destinatario. Tutti i costi e le commissioni per le ricerche o le altre spese connesse sono a carico del contraente.

11.3 Avviso di accredito

PostFinance mette a disposizione l'avviso di accredito nella forma pattuita.

Il contraente è tenuto a comunicare per iscritto a PostFinance le contestazioni all'avviso di accredito entro 30 giorni dalla ricezione. In caso contrario, l'avviso di accredito, inclusi tutti i dati ivi contenuti, si considera approvato dal contraente.

12 Condizioni, costi fatturati da terzi, commissioni

12.1 Aspetti generali

PostFinance stabilisce i prezzi dei suoi prodotti e servizi (diritti, commissioni incluse le commissioni sull'avere disponibile, spese ecc.) e si riserva la facoltà di adattarli in qualsiasi momento in base alla situazione del mercato monetario e dei capitali, al carovita e ad altre variazioni dei costi. Le imposte e gli oneri dovuti nonché eventuali costi fatturati da terzi sono a carico del contraente. I prezzi, gli adeguamenti di prezzo e i nuovi prezzi introdotti vengono comunicati al partner in maniera appropriata ed entrano in vigore nella data indicata. In caso di obiezione, con la comunicazione il partner dispone della possibilità di disdetta immediata, che deve essere esercitata al più tardi entro il termine di un mese.

12.2 Costi fatturati da terzi

I costi per bonifici o valute estere riscossi dall'istituto finanziario del contraente in relazione al pagamento dell'accredito sono a carico del contraente stesso e gli saranno addebitati direttamente con l'accredito. PostFinance si riserva il diritto di cambiare le modalità di accredito in caso di modifiche di legge e/o di variazioni dei costi fatturati da terzi.

12.3 Addebito delle commissioni

PostFinance addebita le commissioni per le modalità di pagamento alla frequenza di accredito pattuita, sul conto commerciale PostFinance del contraente. In caso di accredito su un conto intrattenuto presso un'altra banca, le transazioni trasmesse saranno accreditate detrando le commissioni pattuite e con riserva di un riaddebito a posteriori. Qualora la compensazione degli importi dovuti dal contraente non produca un saldo, PostFinance invierà al contraente una richiesta di pagamento per l'importo ancora in sospeso. Il contraente ha l'obbligo di adempierela richiesta entro il termine di pagamento specificato. A PostFinance spetta il diritto di applicare interessi moratori nella misura consentita dalla legge.

13 Imposte

Se non diversamente indicato, i prezzi stabiliti nei contratti di accettazione per i prodotti e i servizi di PostFinance si intendono ad esclusione di imposta sul valore aggiunto, imposte alla fonte e altri oneri. Tutte le imposte e gli oneri dovuti in base alla legge applicabile sulle prestazioni che PostFinance deve rendere nell'ambito dei contratti di accettazione o che saranno dovuti in futuro, sono a carico del contraente. Qualora un soggetto terzo faccia valere un credito d'imposta direttamente nei confronti di PostFinance, il contraente è tenuto a tenere completamente indenne PostFinance.

14 Riaddebiti e monitoraggio delle frodi

14.1 Riaddebiti («chargeback»)

I titolari della carta e i rispettivi emittenti delle carte hanno il diritto di contestare una transazione qualora siano soddisfatte le condizioni per l'apertura di una procedura di riaddebito, e in particolare qualora sussista un motivo per il riaddebito.

In caso di apertura di una procedura di riaddebito, il contraente è tenuto, su richiesta di PostFinance, a inviare per raccomandata a quest'ultima entro cinque giorni lavorativi copia di tutti i giustificativi e i documenti (come da art. 9) che possano dimostrare il motivo del riaddebito. Se i giustificativi presentati dal contraente non dimostrano il motivo del riaddebito o se il contraente non presenta entro i termini i giustificativi richiesti, PostFinance ha diritto alla restituzione delle transazioni già pagate al contraente ovvero alla compensazione di queste ultime con i pagamenti dovuti al contraente («riaddebito»). Questo vale anche nei casi in cui la consegna di prodotti ovvero la prestazione di servizi non è effettuata direttamente dal contraente, bensì da terzi, ad esempio quando il contraente funge da intermediario o agente di tali soggetti terzi.

Se una volta aperta una procedura di riaddebito il contraente intende procedere a un accredito sulla modalità di pagamento impiegata per la transazione contestata, ha l'onere di informare PostFinance della sua intenzione. Se PostFinance è d'accordo, il contraente deve eseguire l'accredito secondo quanto disposto all'art. 7.3.

Durante la procedura di riaddebito il contraente si impegna a non intraprendere alcuna azione legale nei confronti del titolare della carta.

14.2 Motivi di riaddebito

In sede di accettazione della carta PostFinance vanta un diritto di riaddebito soprattutto allorché il titolare della carta contesta la transazione e il contraente non è in grado di dimostrare la presenza della carta presso il punto vendita al momento della transazione, e soprattutto quando i dati della carta non vengono letti né dal chip EMV né dalla banda magnetica, bensì vengono inseriti manualmente tramite la tastiera del terminale.

14.3 Monitoraggio delle frodi («fraud monitoring»)

Nell'ambito del monitoraggio delle frodi PostFinance ha in ogni momento facoltà di emanare nei confronti del contraente disposizioni volte a impedire casi di frode (ad es. obbligo per il titolare della carta di esibire un documento d'identità). Le disposizioni entrano in vigore appena comunicate a contraente, il quale è tenuto a rispettarle integralmente.

Se un sospetto di frode è fondato, PostFinance ha il diritto di trattenere gli accrediti destinati al contraente fino al chiarimento del sospetto. In caso di eccessiva frequenza dei casi di frode PostFinance si riserva inoltre il diritto di terminare con effetto immediato il contratto di accettazione con il contraente.

15 Protezione dei dati, segreto bancario e PCI DSS

15.1 Trattamento di dati personali

Per il trattamento dei dati personali il contraente è tenuto ad adempiere gli obblighi previsti dalla legge federale sulla protezione dei dati. Le informazioni sul trattamento di dati personali da parte di PostFinance sono consultabili all'indirizzo postfinance.ch/dpd.

15.2 Esonero dagli obblighi di segretezza (segreto bancario)

PostFinance, i suoi organi, dipendenti e incaricati sono vincolati a un obbligo di segretezza in forza del segreto bancario. Per la fornitura dei prodotti è necessario comunicare a terzi in Svizzera e all'estero dati del contraente che in linea di principio sarebbero soggetti all'obbligo di segretezza. Inoltre, PostFinance offre assistenza relativa ai prodotti (ovvero ai servizi). Il contraente accetta che PostFinance risponda ad eventuali richieste di assistenza senza una procedura di autenticazione.

15.3 Standard PCI DSS di sicurezza dei dati

I dati della carta (in particolare numero e date di scadenza) devono essere protetti contro lo smarrimento e l'accesso non autorizzato da parte di terzi. Le disposizioni sulla sicurezza dei dati da rispettare in tal senso sono stabilite in PCI DSS. A tal proposito il contraente si impegna a osservare la versione di volta in volta in vigore delle «Indicazioni sull'osservanza delle disposizioni di sicurezza PCI DSS» emanate da PostFinance e a rispettarle sempre e integralmente. In particolare, il contraente ha l'obbligo di eseguire le misure di certificazione, ad es. somministrando il questionario di autovalutazione («self-assessment questionnaire») e a confermare a PostFinance il rispetto delle disposizioni PCI DSS.

In caso di furto o sospetto furto dei dati della carta, il contraente deve informarne immediatamente PostFinance. In tal caso il contraente autorizza espressamente PostFinance a incaricare una società accreditata dai licenzianti affinché rediga un «rapporto di verifica PCI» nel quale siano indagate le circostanze in cui si è verificato il danno e si accerti al contempo se il contraente ha rispettato le disposizioni PCI DSS. Il contraente ha l'obbligo di collaborare appieno con la società che svolge la verifica, in particolar modo garantendo a quest'ultima la possibilità illimitata di entrare nei suoi locali e accedere alla sua infrastruttura. Una volta redatto il rapporto di verifica PCI, il contraente è tenuto a eliminare completamente e a sue spese tutte le carenze a livello di sicurezza che sono state accertate, entro il termine comunicato da PostFinance. Se l'indagine dimostra che le disposizioni sulla sicurezza PCI DSS non sono state rispettate al momento del furto dei dati, i costi per la redazione del rapporto di verifica PCI sono anch'essi a carico del contraente.

PostFinance ha il diritto di riaddebitare al contraente le richieste di risarcimento danni provenienti dai licenzianti e/o di terminare con effetto immediato il contratto di accettazione nel caso in cui il contraente non abbia rispettato le disposizioni PCI DSS oppure non ne dimostri il rispetto se richiesto. Lo stesso vale parimenti in caso di furto o sospetto furto dei dati della carta.

16 Responsabilità

16.1 Responsabilità di PostFinance

PostFinance eroga i suoi servizi con la diligenza abituale negli affari. PostFinance non risponde, in caso di applicazione della diligenza abituale negli affari, né delle conseguenze di guasti e interruzioni né dei danni derivanti dal mancato o non perfetto adempimento di obblighi contrattuali ed esclude qualsiasi responsabilità per eventuali danni indiretti e conseguenti come il mancato guadagno, risparmi non realizzati, oneri supplementari o pretese di terzi.

L'accesso tecnico al sistema dell'acquirer come anche l'hardware e il software necessari a tal fine (in particolare il terminale di pagamento) ricadono nella sfera di responsabilità del contraente e PostFinance declina qualunque responsabilità al riguardo. Nei limiti consentiti dalla legge, PostFinance declina qualsiasi responsabilità per danni causati al contraente da errori di trasmissione, deficienze tecniche, guasti, interventi illegali su

impianti di telecomunicazione, sovraccarico della rete, intasamento doloso dei canali di accesso elettronici da parte di terzi, interruzioni o carenze di altra natura.

PostFinance esclude inoltre qualsiasi responsabilità per danni derivanti dal mancato adempimento di obblighi contrattuali del contraente o di terzi da lui coinvolti.

PostFinance non garantisce in alcun modo l'esattezza e la completezza dei dati da essa trasmessi (in particolare dell'avviso di accredito).

16.2 Responsabilità e obbligo di manleva del contraente

Fermo restando ogni più ampia disposizione di legge, il contraente risponde in particolare dei danni imputabili a lui stesso o a soggetti terzi da lui coinvolti e causati a PostFinance per il non perfetto adempimento dei suoi obblighi.

PostFinance ha il diritto di riaddebitare al contraente le richieste di risarcimento danni causate da colpevole violazione di un obbligo del contraente o dai soggetti terzi da lui coinvolti nonché le penali e/o le commissioni di elaborazione dei licenzianti e/o dell'acquirer, come anche ulteriori spese insorte per il caso specifico. Il contraente manleva PostFinance per l'intero importo e si fa carico di tali richieste e delle ulteriori spese insorte per il caso specifico.

17 Prestazioni di garanzia/garanzie

PostFinance effettua un costante monitoraggio dei rischi, in particolare per quanto riguarda i rischi finanziari in relazione al contraente. Basandosi su un accertamento oggettivo dei rischi, PostFinance ha il diritto di adottare le misure idonee a coprire adeguatamente i suoi rischi finanziari. Tali misure possono essere quelle specificate di seguito (elenco non esaustivo): garanzia bancaria, trattenuta dell'acredito per un periodo di tempo limitato, prenotazione di un importo sul conto del contraente.

18 Inizio, durata e fine del contratto di accettazione

18.1 Inizio del contratto di accettazione

Il contratto di accettazione inizia nel momento in cui il contraente riceve la lettera di conferma di PostFinance ed ha effetto vincolante per entrambe le parti.

18.2 Durata e disdetta ordinaria del contratto di accettazione

La durata e la disdetta ordinaria del contratto di accettazione sono disciplinate nel contratto stesso. PostFinance può prevedere una durata contrattuale minima.

18.3 Disdetta straordinaria

In presenza di motivi gravi, le parti contraenti hanno in ogni momento il diritto di terminare con effetto immediato i contratti di accettazione. Per motivi gravi si intendono in particolare:

- violazioni gravi o ripetute di disposizioni del contratto di accettazione a carico di una delle parti contraenti;
- casi ripetuti di contestazione/riaddebito e/o di transazioni segnalate come truffe dagli emittenti delle carte/modalità di pagamento (secondo l'art. 14);
- altre anomalie delle transazioni conteggiate;
- apertura di un procedimento di insolvenza che riguardi il patrimonio del contraente;
- casi in cui PostFinance riceve un'istruzione corrispondente da parte dei licenzianti e dell'acquirer;
- risoluzione del contratto tra PostFinance e l'acquirer.

18.4 Decadenza dal contratto

Il contraente decade dal contratto di accettazione se per un periodo di tre anni (36 mesi) a partire dalla ricezione della lettera di conferma non trasmette alcuna transazione al sistema dell'acquirer.

18.5 Conseguenze della fine del contratto di accettazione

Con la fine del contratto di accettazione il contraente è tenuto a rimuovere dal suo locale commerciale tutti i loghi dei brand (adesivi delle modalità di pagamento oggetto del contratto) che siano visibili ai titolari della carta.

PostFinance ha il diritto di trattenere il pagamento degli accrediti al contraente con effetto immediato e per 180 giorni oltre la data della fine del contratto di accettazione, così da effettuare la compensazione con eventuali crediti che dovessero sorgere a posteriori, in particolare riaddebiti.

La responsabilità del contraente nei confronti di PostFinance per eventuali penali e richieste di risarcimento danni secondo l'art. 16 sopravvive alla fine del contratto di accettazione. Nell'ipotesi in cui nei confronti del contraente venga avviato un procedimento penale o giudiziario di altro tipo ovvero che venga sporta denuncia, PostFinance si riserva il diritto di trattenere il pagamento degli accrediti almeno fino alla conclusione del procedimento.

19 Modifiche dei prodotti, delle CA e del contratto di accettazione

PostFinance si riserva il diritto di apportare in qualsiasi momento modifiche ai prodotti offerti e può modificare in qualsiasi momento le presenti CA, le descrizioni dei prodotti (incl. opuscoli e simili) nonché il contratto di accettazione. Le modifiche delle CA e il contratto di accettazione verranno precedentemente comunicate in modo idoneo, con indicazione della data dell'entrata in vigore. Se il contraente non pone fine alla relazione contrattuale in essere entro un mese dalla comunicazione delle modifiche, queste si intendono accettate. Le modifiche delle CA e del contratto di accettazione si intendono in ogni caso accettate qualora il contraente continui ad utilizzare i prodotti anche dopo la data dell'entrata in vigore. La distinta dei prezzi e il catalogo delle prestazioni, le indicazioni sull'osservanza delle disposizioni di sicurezza PCI DSS per i contraenti, le descrizioni dei prodotti, gli opuscoli e documenti simili sono pubblicati nella loro versione aggiornata sulla pagina web di PostFinance e sono validi a partire dalla loro pubblicazione, senza specifica comunicazione al cliente.

20 Segretezza

Le parti contraenti si impegnano a mantenere la segretezza sulle condizioni pattuite nonché su tutte le informazioni, i documenti, i dati e le tecniche procedurali di cui vengono a conoscenza nel corso dell'esecuzione del contratto di accettazione, contrassegnati o riconoscibili come confidenziali e che non sono né di pubblico dominio né liberamente accessibili; si impegnano in ogni caso a divulgarli a terzi solo previo consenso scritto dell'altra parte contraente. Questo non impedisce alle parti contraenti di comunicare le informazioni confidenziali purché ciò avvenga in forza di disposizioni di legge obbligatorie.

La segretezza non è considerata violata quando PostFinance risponde alle richieste di assistenza del contraente (incl. il suo personale ausiliario e/o i terzi incaricati).

21 Disposizioni finali

21.1 Divieto di cessione

La cessione a PostFinance dei diritti o degli obblighi in capo al contraente è consentita solo previo consenso scritto di PostFinance.

21.2 Diritto di compensazione, pegno e ritenzione

Per tutti i suoi crediti esistenti e futuri derivanti dalla relazione d'affari con il contraente, indipendentemente dalla loro scadenza o valuta, PostFinance può esercitare un diritto di compensazione e di pegno su tutti i valori patrimoniali che essa custodisce presso di sé o terzi per conto del contraente. Nel caso di crediti futuri, PostFinance è autorizzata a trattenere i relativi valori patrimoniali. Il diritto di pegno di PostFinance nasce con il credito. PostFinance è autorizzata alla realizzazione dei pegni in via d'esecuzione o alla vendita a trattativa privata non appena il contraente sia in ritardo con le sue prestazioni.

La compensazione dei crediti del contraente nei confronti di PostFinance presuppone il previo consenso scritto di quest'ultima.

21.3 Ricorso a terzi/esternalizzazione di campi d'attività (outsourcing)

PostFinance si riserva il diritto di incaricare in qualunque momento soggetti terzi di adempiere le sue obbligazioni contrattuali, senza doverlo comunicare al contraente.

PostFinance è autorizzata a cedere il contratto di accettazione a un'altra società del gruppo informandone adeguatamente il contraente.

PostFinance è autorizzata a ricorrere a terzi in Svizzera e all'estero per la fornitura dei servizi e per finalità relative a ricerche di mercato e alla prospezione del mercato. Nella misura in cui PostFinance ricorra a terzi o esternalizzi unità operative, il partner accetta che i dati vengano inoltrati a terzi e da questi elaborati ove necessario ai fini della collaborazione.

21.4 Rinuncia a diritti

Il mancato esercizio da parte di PostFinance di diritti derivanti dal contratto di accettazione, dalle CA e/o dalle «Indicazioni sull'osservanza delle disposizioni di sicurezza PCI DSS» non rappresenta in alcun modo la rinuncia a tali diritti, a meno che PostFinance non vi rinunci con esplicita dichiarazione scritta.

21.5 Clausola salvatoria

Qualora singole disposizioni del contratto di accettazione (incl. le presenti CA) risultino non valide o illecite, ciò non comprometterà la validità del contratto di accettazione stesso. In tal caso la disposizione in questione dovrà essere sostituita da una disposizione valida e il più possibile equivalente sotto l'aspetto economico.

21.6 Forma di pubblicazione legalmente valida

Le condizioni di adesione giuridicamente vincolanti e che costituiscono parte integrante del contratto sono pubblicate in formato elettronico e sono consultabili all'indirizzo [postfinance.ch/combo-downloads](https://www.postfinance.ch/combo-downloads).

21.7 Diritto applicabile e foro competente

Nei limiti consentiti dalla legge, tutti i rapporti giuridici tra il contraente e PostFinance sono soggetti al diritto materiale svizzero. Salvo disposizioni di legge imperative e contrarie, il foro competente esclusivo per tutti i tipi di procedimento è Berna. Se non diversamente convenuto, Berna è inoltre il luogo d'adempimento. Per i contraenti senza domicilio e/o sede in Svizzera, il luogo d'adempimento è anche il foro d'esecuzione.

Il contraente ha la possibilità, prima di ricorrere al tribunale ordinario, di rivolgersi all'ombudsman per una conciliazione.

22 Disposizioni particolari per l'accettazione delle Soluzioni di pagamento Combo (eccetto PostFinance Card)

Per le Soluzioni di pagamento Combo ist, fatta eccezione per la modalità di pagamento PostFinance Card, l'acquirer è Worldline. Le disposizioni riportate di seguito sono disposizioni dell'acquirer Worldline relativamente alle Soluzioni di pagamento Combo.

22.1 Limite del volume di transazioni

Al raggiungimento dei limiti definiti dai licenzianti per il volume di transazioni, PostFinance e il contraente hanno facoltà di negoziare insieme una soluzione per proseguire il contratto di accettazione. Il contraente prende atto che il superamento del limite può comportare l'obbligo da parte sua di stipulare un contratto con il relativo acquirer qualora intenda continuare ad accettare il mezzo di pagamento in questione.

Le informazioni sui limiti vigenti per il volume di transazioni sono riportate nel factsheet relativo al prodotto Soluzioni di pagamento Combo, consultabile sulla nostra pagina web: [postfinance.ch/combo-downloads](https://www.postfinance.ch/combo-downloads).

22.2 Rispetto dei limiti in relazione a riaddebiti e monitoraggio delle frodi

Le informazioni sui limiti in relazione a riaddebiti e monitoraggio delle frodi sono riportate nel factsheet relativo al prodotto Soluzioni di pagamento Combo, consultabile sulla nostra pagina web: [postfinance.ch/combo-downloads](https://www.postfinance.ch/combo-downloads).

22.3 Particolarità della modalità di pagamento Union Pay

L'inserimento del NIP, vale a dire di una combinazione di sei numeri, è richiesto ad ogni transazione. Inoltre il titolare della carta deve firmare ogni giustificativo. Per le transazioni senza contatto, lo standard di sicurezza da applicarsi è gestito dal terminale hardware.

Su certe carte UnionPay non sono riportati il nome del titolare della carta e la data di scadenza. In questi casi il contraente non ha l'obbligo di verificare la validità della carta e il documento di identità del titolare della stessa (cfr. in proposito l'art. 7.1).

22.4 Particolarità degli accrediti per la modalità di pagamento TWINT e i terminali mPOS

Per quanto riguarda l'esecuzione di accrediti relativi all'accettazione di TWINT e ai terminali mPOS vale quanto illustrato di seguito:

Nell'ipotesi in cui si debba rimborsare interamente o parzialmente una transazione già effettuata, il contraente ha facoltà di richiedere a PostFinance l'accredito a posteriori, anche parziale, della transazione.

22.5 Disposizioni aggiuntive per la prenotazione di hotel o auto a noleggio (accettazione della carta)

Nel caso di accettazione della carta per la prenotazione di hotel o auto a noleggio, il contraente deve attenersi in aggiunta a quanto disposto nel promemoria applicabile «Prenotazione di hotel» o «Prenotazione di auto a noleggio». Il promemoria interessato forma parte integrante del modulo contrattuale ed è consultabile alla nostra pagina web: postfinance.ch/combo-downloads.

23 Disposizioni complementari per contraenti senza conto commerciale di PostFinance

23.1 Procure

Il commerciante può farsi rappresentare da terzi nei confronti di PostFinance per l'intera relazione d'affari per mezzo di una procura validamente sottoscritta. Le regole in materia di procura sono vincolanti fino alla loro revoca e non perdono di validità, in particolare, con il decesso, la dichiarazione di scomparsa, la perdita della capacità d'agire o il fallimento del mandante.

23.2 Mancanza di capacità di agire

Il commerciante risponde dei danni derivanti dalla mancanza di capacità di agire propria o del proprio rappresentante, a meno che PostFinance non sia stata precedentemente informata per iscritto della perdita di tale facoltà o della possibilità di eseguire operazioni bancarie autonomamente e nel proprio interesse.

© PostFinance SA, agosto 2023