

Condizioni di adesione per l'accettazione di modalità di pagamento senza contanti in loco

1. Disposizioni generali

1.1 Campo d'applicazione

Le presenti condizioni di adesione (di seguito denominate CA) disciplinano la relazione d'affari tra il partner contrattuale (di seguito denominato partner contrattuale) 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 partner contrattuale), 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 partner contrattuale 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 partner contrattuale 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 partner contrattuale 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 partner contrattuale

3.1 Identificazione del partner contrattuale

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

3.2 Rassicurazioni e garanzie del partner contrattuale

Il partner contrattuale assicura e garantisce a PostFinance:

- che la sua azienda è indipendente, debitamente organizzata e validamente costituita a norma di legge;
- di essere titolare di licenze, permessi delle autorità, autorizzazioni e procure che siano richiesti per l'esercizio della sua attività commerciale;
- che tutti i beni/servizi che offre ai titolari delle carte sono conformi alle leggi, alle ordinanze e alle disposizioni applicabili e che non costituiscono né contengono beni/servizi vietati, e che tanto meno i beni/servizi che il partner contrattuale vende ai titolari delle carte violano i diritti e gli interessi di terzi, inclusi, a titolo non limitativo, i diritti di proprietà intellettuale.

3.3 Appartenenza al settore (Merchant Category Code, MCC)

Il partner contrattuale 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.

3.4 Obblighi di comunicazione

Il partner contrattuale 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 partner contrattuale (ad es. imminente insolvibilità). 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 partner contrattuale, senza essere soggetta ad alcun obbligo di risarcimento dei danni. Il partner contrattuale 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 partner contrattuale.

3.5 Diritto d'impartire istruzioni di PostFinance

Il partner contrattuale 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 partner contrattuale 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 partner contrattuale 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 partner contrattuale

5.1 Aspetti 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 partner contrattuale.

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 partner contrattuale 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 partner contrattuali 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 partner contrattuale

5.2.1 Obblighi generali di diligenza

Il partner contrattuale 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 partner contrattuale 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 partner contrattuale 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 partner contrattuale 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 partner contrattuale 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 partner contrattuale è tenuto a comunicare per iscritto a quest'ultima quali terminali sono operativamente in uso. Inoltre, il partner contrattuale 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 partner contrattuale 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 partner contrattuale.

5.2.4 Utilizzo di materiali pubblicitari / loghi dei brand

Il partner contrattuale ha l'obbligo di presentare i loghi dei brand (ad es. adesivi delle modalità di pagamento oggetto del contratto) che ha ricevuto da PostFinance in maniera ben visibile ed equiparata a tutte le altre modalità di pagamento da lui accettate. I materiali pubblicitari / loghi dei brand messi a disposizione da PostFinance possono essere utilizzati esclusivamente per lo scopo prestabilito.

Al partner contrattuale non sono concessi diritti di proprietà sui materiali pubblicitari / loghi dei brand.

È obbligo del partner contrattuale fare in modo che la proprietà intellettuale sui materiali pubblicitari / loghi dei brand non venga violata né danneggiata, come anche di interrompere immediatamente l'utilizzo degli stessi nel momento in cui il partner contrattuale cessa di accettare la modalità di pagamento interessata.

Il partner contrattuale prende atto e accetta che PostFinance può esigere l'immediata interruzione della pubblicazione o diffusione dei materiali pubblicitari / loghi dei brand. A fronte di una tale richiesta, il partner contrattuale deve accertarsi che vengano intraprese tutte le misure opportune per modificare o rimuovere i materiali pubblicitari / loghi dei brand.

Il partner contrattuale 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 essa:

- contenga loghi di PostFinance e/o gli specifici brand dei licenzianti,
- riporti il nome di PostFinance e dei licenzianti.

6. Sistema di autorizzazione e conteggio

6.1 Aspetti 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 partner contrattuale accetta il fatto che PostFinance non sia in grado di garantire il perfetto esercizio del sistema. Nel caso in cui si verificino 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 partner contrattuale prende atto che con la procedura di autorizzazione si può verificare unicamente se una carta/l'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 generali del partner contrattuale

Il partner contrattuale 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 partner contrattuale 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 partner contrattuale 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 partner contrattuale 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 partner contrattuale 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 partner contrattuale 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 partner contrattuale 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 partner contrattuale 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 partner contrattuale 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 partner contrattuale, 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 partner contrattuale 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 partner contrattuale 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 partner contrattuale, 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 partner contrattuale 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. Ulteriori informazioni sul prelievo in contanti per il prodotto «Soluzioni di pagamento Combo» sono contenute nel factsheet all'indirizzo postfinance.ch/combo-downloads.

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 partner contrattuale 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 partner contrattuale è responsabile in prima persona di rispettare le disposizioni di legge e regolatorie a lui applicabili (ad es., in particolare, l'obbligo di attenersi ai provvedimenti sanzionatori nazionali e internazionali come anche l'obbligo di dichiarazione fiscale e di pagamento delle imposte).

9. Giustificativi

Il partner contrattuale 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 partner contrattuale («giustificativo del partner contrattuale»). Il partner contrattuale 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 partner contrattuale 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.

I dati elettronici devono essere conservati in forma cifrata e protetti contro l'accesso non autorizzato. A tal proposito il partner contrattuale si impegna a rispettare le specifiche direttive emanate da PostFinance (come da art. 15.3).

10. Trasmissione della transazione

10.1 Termini di trasmissione

Il partner contrattuale 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 partner contrattuale il diritto all'accredito oppure di richiedere il rimborso ovvero di compensare l'accredito già eseguito.

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

10.2 Rilevamento a posteriori delle transazioni

A condizione che il partner contrattuale 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. Compenso

11.1 Diritto all'accredito del partner contrattuale

Il partner contrattuale 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 partner contrattuale accetta i ritardi di accredito che ne conseguono.

11.2 Conto di accredito delle indennità

Per l'accredito il partner contrattuale 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 partner contrattuale una conferma del fatto che il conto indicato per l'accredito dei fatturati sia intestato al partner contrattuale.

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 partner contrattuale.

11.3 Avviso di accredito

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

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 partner contrattuale. I prezzi, gli adeguamenti di prezzo e i nuovi prezzi introdotti vengono comunicati al partner contrattuale in maniera appropriata ed entrano in vigore nella data indicata. In caso di obiezione, con la comunicazione il partner contrattuale 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 partner contrattuale in relazione al pagamento dell'accredito sono a carico del partner contrattuale 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 partner contrattuale. In caso di accredito su un conto intrattenuto presso un'altra banca, le transazioni trasmesse saranno accreditate detraendo le commissioni pattuite e con riserva di un riaddebito a posteriori. Qualora la compensazione degli importi dovuti dal partner contrattuale non produca un saldo, PostFinance invierà al partner contrattuale una richiesta di pagamento per l'importo ancora in sospeso. Il partner contrattuale ha l'obbligo di adempiere la 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 partner contrattuale. Qualora un soggetto terzo faccia valere un credito d'imposta direttamente nei confronti di PostFinance, il partner contrattuale 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 partner contrattuale 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 partner contrattuale non dimostrano il motivo del riaddebito o se il partner contrattuale non presenta entro i termini i giustificativi richiesti, PostFinance ha diritto alla restituzione delle transazioni già pagate al partner contrattuale ovvero alla compensazione di queste ultime con i pagamenti dovuti al partner contrattuale («riaddebito»). Questo vale anche nei casi in cui la consegna di prodotti ovvero la prestazione di servizi non è effettuata direttamente dal partner contrattuale, bensì da terzi, ad esempio quando il partner contrattuale funge da intermediario o agente di tali soggetti terzi.

Se una volta aperta una procedura di riaddebito il partner contrattuale 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 partner contrattuale deve eseguire l'accredito secondo quanto disposto all'art. 7.3.

Durante la procedura di riaddebito il partner contrattuale 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 partner contrattuale 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 partner contrattuale 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 al partner contrattuale, il quale è tenuto a rispettarle integralmente. Se un sospetto di frode è fondato, PostFinance ha il diritto di trattenere gli accrediti destinati al partner contrattuale 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 partner contrattuale.

15. Protezione dei dati, segreto bancario e PCI DSS

15.1 Trattamento di dati personali

Per il trattamento dei dati personali il partner contrattuale è tenuto ad adempiere gli obblighi previsti dalla legge federale sulla protezione dei dati. I dettagli relativi ai principi e alle modalità del trattamento dei dati da parte di PostFinance sono consultabili nella «Dichiarazione generale sulla protezione dei dati di PostFinance SA» ([postfinance.ch/dpd](https://www.postfinance.ch/dpd)). In questo contesto si fa riferimento in particolare alle finalità del trattamento dei dati, alle categorie dei destinatari degli stessi e ai diritti in materia di protezione dei dati del/della cliente.

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 partner contrattuale che in linea di principio sarebbero soggetti all'obbligo di segretezza. Inoltre, PostFinance offre assistenza relativa ai prodotti (ovvero ai servizi). Il partner contrattuale 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 partner contrattuale 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 partner contrattuale 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 partner contrattuale deve informare immediatamente PostFinance. In tal caso il partner contrattuale 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 partner contrattuale ha rispettato le disposizioni PCI DSS. Il partner contrattuale 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 partner contrattuale 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 partner contrattuale.

PostFinance ha il diritto di riaddebitare al partner contrattuale le richieste di risarcimento danni provenienti dai licenzianti e/o di terminare con effetto immediato il contratto di accettazione nel caso in cui il partner contrattuale non abbia rispettato le disposizioni PCI DSS oppure non ne dimostri il rispetto se richiesto. Lo stesso vale perimenti 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 partner contrattuale e PostFinance declina qualunque responsabilità al riguardo. Nei limiti consentiti dalla legge, PostFinance declina qualsiasi responsabilità per danni causati al partner contrattuale 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 partner contrattuale 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 partner contrattuale

Fermo restando ogni più ampia disposizione di legge, il partner contrattuale 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 partner contrattuale le richieste di risarcimento danni causate da colpevole violazione di un obbligo del partner contrattuale 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 partner contrattuale 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 partner contrattuale. 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'accredito per un periodo di tempo limitato, prenotazione di un importo sul conto del partner contrattuale.

18. Diritti di audit

PostFinance, i licenzianti e l'acquirer hanno diritto di verificare il rispetto da parte del partner contrattuale delle disposizioni applicabili (ad es. disposizioni del contratto di accettazione incluse le presenti CA, disposizioni dei licenzianti, direttive), come anche di richiedere informazioni riguardanti il monitoraggio dei rischi.

Il partner contrattuale ha l'obbligo di rispondere tempestivamente e nella debita qualità ha tutte le richieste, ciò che comprende anche la messa a disposizione dei documenti richiesti (ad es. chiusure annuali). Previo congruo preavviso, il partner contrattuale si impegna a concedere a PostFinance e/o al licenziante/acquirer l'accesso alla sua azienda durante i normali orari di lavoro in modo che possano svolgere anche una verifica sul posto senza alcun impedimento.

19. Inizio, durata e fine del contratto di accettazione

19.1 Inizio del contratto di accettazione

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

19.2 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.

19.3 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 partner contrattuale;
- casi in cui PostFinance riceve un'istruzione corrispondente da parte dei licenzianti e dell'acquirer;
- risoluzione del contratto tra PostFinance e l'acquirer.

19.4 Decadenza dal contratto

Il partner contrattuale decade dal contratto di accettazione se per un periodo di due anni (24 mesi) a partire dalla ricezione della lettera di conferma non trasmette alcuna transazione al sistema dell'acquirer.

19.5 Conseguenze della fine del contratto di accettazione

Con la fine del contratto di accettazione il partner contrattuale 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 partner contrattuale 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 partner contrattuale 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 partner contrattuale 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.

20. 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, incluse le condizioni. I predetti documenti, la distinta dei

prezzi e il catalogo delle prestazioni, le indicazioni sull'osservanza delle disposizioni di sicurezza PCI DSS per i contraenti, i promemoria, i regolamenti, 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 partner contrattuale (ved. art. 22.6).

21. Riservatezza

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 dei contratti 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 partner contrattuale. 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 partner contrattuale (incl. il suo personale ausiliario e/o i terzi incaricati).

22. Disposizioni finali

22.1 Divieto di cessione

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

22.2 Diritto di compensazione, pegno e ritenzione

Per tutti i suoi crediti esistenti e futuri derivanti dalla relazione d'affari con il partner contrattuale, 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 partner contrattuale. 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 partner contrattuale sia in ritardo con le sue prestazioni.

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

22.3 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 partner contrattuale.

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

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 contrattuale accetta che i dati vengano inoltrati a terzi e da questi elaborati ove necessario ai fini della collaborazione.

22.4 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.

22.5 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.

22.6 Formato di pubblicazione legalmente valido

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/eftpos per il prodotto «Modalità di pagamento PostFinance Card» e all'indirizzo postfinance.ch/combo-downloads per il prodotto «Soluzioni di pagamento Combo».

22.7 Diritto applicabile e foro competente

Nei limiti consentiti dalla legge, tutti i rapporti giuridici tra il partner contrattuale 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 partner contrattuale ha la possibilità, prima di ricorrere al tribunale ordinario, di rivolgersi all'ombudsman per una conciliazione.

23. 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.

23.1 Limite del volume di transazioni

Al raggiungimento dei limiti definiti dai licenzianti per il volume di transazioni, PostFinance e il partner contrattuale hanno facoltà di negoziare insieme una soluzione per proseguire il contratto di accettazione. Il partner contrattuale 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.

23.2 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.

23.3 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 partner contrattuale 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).

23.4 Particolarità degli accrediti per la modalità di pagamento TWINT

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

- Nell'ipotesi in cui si debba rimborsare interamente o parzialmente una transazione già effettuata, il partner contrattuale ha facoltà di richiedere a PostFinance l'accredito a posteriori, anche parziale, della transazione utilizzando il modulo «Inserimento manuale transazioni». Il modulo è scaricabile all'indirizzo postfinance.ch/combo-downloads
- Il partner contrattuale si impegna a trasmettere all'acquirer le transazioni eseguite entro il termine di 48 ore, nelle valute pattuite. Si prega di notare che, se le transazioni non vengono consegnate puntualmente, TWINT non ne effettuerà l'accredito.

23.5 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 partner contrattuale 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.

23.6 Disposizioni aggiuntive per Dynamic Currency Conversion (accettazione della carta)

Il servizio Dynamic Currency Conversion (DCC) consente al titolare della carta presso il punto vendita di scegliere tra valuta locale e valuta della carta nel caso di transazioni internazionali. Su richiesta del partner contrattuale, PostFinance mette a sua disposizione una panoramica delle valute disponibili.

Il partner contrattuale si accerta che tutte le informazioni riguardanti il servizio DCC siano chiaramente visibili presso il punto vendita. Egli è tenuto a chiedere ad ogni titolare di una carta estera se desidera pagare nella valuta della carta o nella valuta locale. Su richiesta del titolare della carta, il partner contrattuale lo informa del servizio DCC e dei suoi diritti. Quando vengono svolte transazioni DCC, il partner contrattuale deve:

- ottenere il consenso del titolare della carta prima di svolgere la transazione DCC. Senza l'espresso consenso del titolare della carta, il partner contrattuale non può infatti svolgere alcuna transazione DCC;
- accettare il tasso di cambio (valuta locale/valuta della carta) stabilito dall'acquirer.

Il partner contrattuale fa in modo che il suo personale sia formato su queste regole specifiche per le transazioni DCC. Il materiale per la formazione però essere consultato all'indirizzo postfinance.ch/combo-downloads.

È facoltà di PostFinance interrompere a propria libera discrezione l'esercizio del servizio DCC o singole valute estere, qualora lo ritenga opportuno per motivi oggettivi e imperativi, come ad esempio guasti, pericolo di abuso o eccezionale volatilità sui mercati dei cambi.

24 Disposizioni complementari per contraenti senza conto commerciale di PostFinance

24.1 Procure

Il partner contrattuale 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.

24.2 Mancanza di capacità di agire

Il partner contrattuale 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, febbraio 2025