

1. Campo di applicazione

In qualità di Payment Service Provider, PostFinance SA (di seguito denominata «PostFinance») mette a disposizione dei propri clienti (di seguito denominati «merchants» o «commercianti») un servizio di pagamento tramite una piattaforma elettronica (piattaforma PSP) che consente di trasmettere dati finanziari derivanti dall'e-commerce, in particolare dalla gestione di uno shop online, a istituti finanziari (istituti bancari e per il traffico dei pagamenti autorizzati).

Le presenti condizioni disciplinano la stipula, il contenuto e l'esecuzione del contratto tra PostFinance e il commerciante relativamente all'utilizzo del servizio Payment Service Providing (di seguito denominato PSP) da parte del commerciante. In via integrativa trovano applicazione le condizioni generali di PostFinance e le condizioni di adesione Conto postale.

Per poter utilizzare il servizio PSP il commerciante deve essere titolare di un conto commerciale presso PostFinance. La piattaforma PSP consente al commerciante di conteggiare i propri crediti, previa autorizzazione del pagamento, a mezzo delle modalità di pagamento indicate qui di seguito:

- carte di credito
- PostFinance Card
- PostFinance e-finance
- altre modalità di pagamento specifiche dei singoli Paesi o istituti finanziari (conformemente alla documentazione del servizio)

Con la piattaforma PSP, PostFinance sostiene due proprie modalità di pagamento (PostFinance Card e PostFinance e-finance). Per quanto riguarda le altre modalità di pagamento, PostFinance – in veste di PSP – provvede al relativo inoltro ai fini dell'autorizzazione delle transazioni. A ricezione delle autorizzazioni da parte del commerciante, PostFinance trasmette i dati riferiti alla transazione al relativo istituto finanziario.

Tutte le designazioni di persone si riferiscono a individui di ambo i sessi.

2. Prestazioni di PostFinance

2.1 Gestione della piattaforma PSP

PostFinance è responsabile per l'assistenza tecnica, la gestione, l'organizzazione nonché l'amministrazione della piattaforma PSP.

2.2 Ricorso a terzi

Per la fornitura delle proprie prestazioni previste nell'ambito del contratto PSP, PostFinance ha la facoltà di ricorrere a terzi (ad es. sostituti o subfornitori). In particolare per quanto riguarda le operazioni tecniche del servizio dei pagamenti, PostFinance ricorre alle prestazioni di società economicamente indipendenti (sostituti).

2.3 Supporto

PostFinance gestisce un apposito servizio clienti per commercianti (Merchanthelp).

2.4 Istituti finanziari

Nell'ambito dello svolgimento delle operazioni di pagamento PostFinance funge da intermediario tecnico tra i clienti dei commercianti (di seguito denominati «shopper») e gli istituti finanziari. I pagamenti veri e propri, invece, vengono effettuati dagli istituti finanziari direttamente al commerciante. Le modalità di questi pagamenti sono descritte in contratti di adesione diretti stipulati tra il commerciante e gli istituti finanziari. PostFinance non ha alcuna influenza sulla decisione degli istituti finanziari di stipulare un contratto con il commerciante e sui relativi tempi tecnici.

2.5 Merchant GUI

Ad avvenuta stipula dei relativi contratti tra il commerciante e gli istituti finanziari, PostFinance attiva le rispettive modalità di pagamento nell'applicazione per la gestione dei pagamenti (Merchant GUI). Il commerciante ha la possibilità di attivare moduli di prestazioni supplementari in maniera autonoma direttamente nel Merchant GUI oppure tramite PostFinance.

3. Utilizzo del servizio PSP

3.1 Elaborazione da parte di terzi

Per l'integrazione e l'uso della piattaforma PSP, nonché in particolare per le operazioni di pagamento, il commerciante può ricorrere a una società

terza. Per PostFinance è comunque il commerciante a rispondere dell'operato della società terza.

3.2 Identificazione

L'identificazione e l'autenticazione del commerciante avvengono richiamando le maschere di pagamento tramite PSP-ID, l'URL di provenienza e un parametro di sicurezza. Il commerciante si impegna a conservare con diligenza la propria documentazione relativa al presente contratto con PostFinance e ad adottare ogni precauzione atta a ridurre il rischio di un accesso non autorizzato, di truffa o simili. Chiunque si identifichi servendosi dei citati elementi di identificazione viene considerato da PostFinance come il commerciante.

Il commerciante si assume i rischi risultanti da eventuali abusi nell'utilizzo del suo account. In particolare PostFinance declina ogni responsabilità qualora la password comunicata al commerciante venga intercettata e/o utilizzata in modo abusivo da una persona non autorizzata.

3.3 Comunicazione

PostFinance e il commerciante comunicano tramite il canale e-mail. Con la sottoscrizione del contratto PSP il commerciante prende atto che nell'ambito dello scambio elettronico di informazioni tramite e-mail sussistono in particolare i seguenti rischi, di cui deve farsi carico:

- **le informazioni vengono trasportate in modalità non cifrata tramite una rete aperta e accessibile a chiunque;**
- **non è escluso che le informazioni possano essere visualizzate e/o modificate da terzi, i quali possono eventualmente anche dedurre l'esistenza di una relazione cliente;**
- l'identità del mittente (indirizzo e-mail) può essere simulata o altrimenti manipolata;
- lo scambio d'informazioni può subire ritardi o essere interrotto a seguito di errori di trasmissione, difetti tecnici, interruzioni, guasti, interventi illegali, sovraccarico della rete, intasamento intenzionale degli accessi elettronici da parte di terzi o di altri inconvenienti del gestore di rete.

Per la comunicazione tramite e-mail, PostFinance si serve delle coordinate indicate dal commerciante al momento dell'adesione. Il commerciante è tenuto a comunicare immediatamente ogni eventuale cambiamento d'indirizzo. Le parti si informano reciprocamente sui importanti modifiche tecniche, organizzative e amministrative entro termini ragionevoli. I cambiamenti rilevanti ai fini della sicurezza devono essere notificati per iscritto e con la firma delle persone aventi diritto tramite il canale postale.

4. Servizio di pagamento e gestione del merchant account

4.1 Servizio di pagamento

I dati finanziari nell'ambito del servizio di pagamento possono essere trasmessi esclusivamente a quegli istituti finanziari selezionati dal commerciante che sono disponibili e compatibili con il contratto PSP.

Il commerciante può impostare il proprio merchant account, aggiornare il proprio profilo, nonché richiamare e trattare le transazioni tramite il Merchant GUI di PostFinance.

Il commerciante provvede ad approvare/stornare in tempo le transazioni da lui autorizzate e prende atto e acconsente al fatto che le autorizzazioni scadute non possono più essere trattate.

4.2 Apertura e gestione del merchant account

PostFinance apre un merchant account basandosi sui dati forniti dal commerciante tramite la relativa richiesta.

4.3 Test

Per ogni nuova adesione (primo allacciamento) così come durante il periodo contrattuale ogni volta che PostFinance lo richiedesse, il commerciante è tenuto a eseguire un test di funzionamento del merchant account e del servizio di pagamento tramite una versione test. Il test serve a controllare il flusso di informazioni tra il commerciante e la piattaforma PSP. L'accesso alla versione test viene concesso da PostFinance.

4.4 Tempi di consegna e di trattamento

PostFinance è autorizzata ad interrompere il funzionamento della piattaforma PSP laddove ritenga opportuno tale intervento per motivi

importanti. Le interruzioni del sistema per ragioni tecniche vengono, per quanto possibile, eseguite al di fuori degli orari di ufficio ordinari. Il commerciante non può rivendicare alcun diritto in caso di interruzione del sistema.

I tempi di consegna e di trattamento possono variare da una modalità di pagamento all'altra. Essi possono essere consultati nel Merchant GUI.

4.5 Direct Link

PostFinance mette a disposizione del commerciante un'interfaccia automatizzata per la gestione dei dati, che tramite un collegamento server-to-server consente un'integrazione nella enterprise resource planning di PostFinance, nei sistemi back office nonché nelle applicazioni dei call center.

4.5.1 Autenticazione/Sicurezza

Ai fini dell'autenticazione vengono impiegati dei certificati validi un anno. Per il relativo accesso il commerciante s'identifica tramite 1-Way-SSL-Handshake. Trovano applicazione le disposizioni di sicurezza di cui alla descrizione dell'interfaccia Direct Link.

4.5.2 Informazioni sugli utenti

All'atto della richiesta di un pagamento autorizzato, il commerciante ha la possibilità di fornire delle informazioni utente sugli shopper. Tali informazioni servono alla verifica della trasmissione dei dati.

4.6 Modifica dei software e delle interfacce

PostFinance si riserva la facoltà di modificare in qualsiasi momento i software e le interfacce, nonché di adattarli, di mettere a disposizione del commerciante nuove versioni e di modificare le funzioni e/o le caratteristiche dei software.

5. Garanzia e responsabilità di PostFinance

5.1 Garanzia

PostFinance mette a disposizione la piattaforma PSP con certificazione Payment Card Industry (PCI) per l'autorizzazione di transazioni e le relative operazioni esecutive, e garantisce la sua disponibilità tenuto conto di quanto indicato alla cifra 4.4. PostFinance declina tuttavia qualsiasi responsabilità per quanto riguarda la disponibilità dei sistemi degli istituti finanziari, nonché il mancato rispetto delle disposizioni di sicurezza da parte del commerciante.

5.2 Sicurezza dei dati

Al fine di garantire la sicurezza dei dati è stato sviluppato un sistema composto da varie barriere di sicurezza che, fra l'altro, si serve di un processo di cifratura di alto livello. Grazie a tale tecnica di cifratura i dati confidenziali degli utenti del servizio di pagamento sono rigorosamente protetti. Nessuna misura di protezione – per quanto conforme alle tecnologie più all'avanguardia – può tuttavia garantire una sicurezza assoluta. Ciò vale in particolare per gli hardware e i software del commerciante e dei suoi clienti. PostFinance richiama esplicitamente l'attenzione del commerciante sul fatto che, stando all'attuale livello di sviluppo tecnologico, la sicurezza dei dati non può essere garantita nell'ambito della trasmissione di dati tramite canali aperti come internet. Il commerciante si assume la piena responsabilità per la salvaguardia e la sicurezza dei dati da lui trasmessi tramite internet e memorizzati sul server web.

5.3 Responsabilità

PostFinance risponde dei danni che essa cagiona al commerciante per grave negligenza o intenzionalmente. È esclusa integralmente la responsabilità di PostFinance per negligenza leggera.

PostFinance declina ogni responsabilità per negligenza leggera del proprio personale ausiliario. Nel caso della sostituzione ai sensi della cifra 2.2, PostFinance risponde esclusivamente della debita diligenza nella scelta e istruzione del sostituto, precisando tuttavia che è esclusa integralmente la sua responsabilità per negligenza leggera.

È esclusa altresì qualsiasi responsabilità di PostFinance per danni causati da errori di trasmissione, difetti tecnici, interruzioni, guasti, interventi illegali sui dispositivi di telecomunicazione, abusi da parte dei collaboratori

del commerciante, sovraccarico della rete, intasamento intenzionale degli accessi elettronici da parte di terzi. La responsabilità di PostFinance è esclusa in particolare anche nei seguenti casi:

- violazione, da parte del commerciante, dei propri doveri di cui alle cifre 3.2 e 3.3, 4.1, 6.1 e 6.2
- danni arrecati al commerciante a seguito di cambiamenti effettuati alle interfacce PSP da parte del commerciante stesso o di terzi (esclusa PostFinance)
- danni a seguito di insufficiente capacità di agire del commerciante
- danni riconducibili ad errori nell'hardware e/o nel software, risp. ad una scelta sbagliata di hardware e/o di software da parte del commerciante

6. Doveri del commerciante

6.1 Contenuto del merchant account e della pagina internet dello shop

Il commerciante è e rimane pienamente responsabile del contenuto del proprio merchant account. Ciò riguarda anche i parametri di configurazione dell'account, nonché le operazioni finanziarie e l'e-commerce stesso. Il commerciante si impegna a tenere sempre aggiornati i dati o a segnalare immediatamente i cambiamenti a PostFinance affinché possano essere effettuate le dovute mutazioni.

Il commerciante garantisce quanto segue in merito al contenuto del proprio merchant account e delle pagine internet dello shop alle quali è collegato il servizio PSP di PostFinance:

- non vengono violati diritti di terzi
- il contenuto non contravviene ai buoni costumi ed all'ordine pubblico
- i programmi e i dati forniti dal commerciante non contengono virus
- il contenuto in generale non viola la legislazione vigente

Qualora PostFinance venga a conoscenza che il contenuto del merchant account e/o delle pagine internet dello shop alle quali è collegato il servizio PSP viola i doveri di cui sopra, PostFinance ha il diritto di bloccare l'accesso del commerciante a PSP senza previo avviso.

6.2 Gestione del merchant account

Il commerciante s'impegna a richiedere dagli istituti finanziari con cui opera – prima di utilizzare il merchant account – tutte le informazioni necessarie al fine di essere in condizione di effettuare le operazioni di pagamento nella debita forma, nonché a rispettare le disposizioni di questi istituti finanziari. Gli istituti finanziari e il commerciante si assumono la piena responsabilità per la regolare esecuzione dei flussi finanziari dei pagamenti. Il commerciante è inoltre tenuto ad informarsi presso l'istituto finanziario che gestisce i pagamenti Visa/MasterCard al fine di stabilire se occorre una certificazione PCI.

Il commerciante è consapevole dell'importanza del pieno rispetto delle norme di sicurezza. Alla pagina dedicata alle norme PCI dei siti http://www.visaeurope.com/en/businesses__retailers/payment_security.aspx o http://www.mastercard.com/us/company/en/whatwedo/site_data_protection.html, il commerciante può trovare informazioni dettagliate su tutte le norme di sicurezza da rispettare.

Tra l'altro, il commerciante deve:

- accertarsi che tutti i patch e le configurazioni di sicurezza disponibili siano installati su tutti gli apparecchi;
- astenersi dal memorizzare informazioni sensibili di qualsiasi tipo riguardanti il mezzo di pagamento, come numeri di carta di credito o crittogrammi visivi (CVC/CVV);
- proteggere e modificare regolarmente le password, in particolare la password di accesso al merchant account il commerciante è ; in particolare tenuto a modificare la password al primo utilizzo; in seguito, la password può essere modificata in qualsiasi momento e tutte le volte che lo si desidera tramite il Merchant GUI del proprio account;
- proteggere l'accesso ai propri server e alle proprie applicazioni nonché all'intera infrastruttura tecnica, in particolare con un recente programma firewall e un software antivirus permanentemente aggiornato.

6.3 Layout maschere di pagamento (CI/CD)

Le maschere di pagamento del Payment-Service-Providing di PostFinance possono essere rappresentate per default nel CI/CD di PostFinance. Il commerciante ha la possibilità di definire il proprio CI/CD per le maschere di pagamento del Payment-Service-Providing. I commercianti in possesso di domini internazionali o di un URL esterno alla Svizzera garantiscono che il logo PostFinance Payment-Service-Provider non appaia su tali pagine.

7. Protezione dei dati

Le parti si impegnano a osservare le disposizioni della legislazione svizzera in materia di protezione dei dati. I dati riguardanti i clienti del commerciante vengono trattati da PostFinance in modo confidenziale ed esclusivamente per gli scopi e nella misura necessaria ai fini dell'adempimento e dell'esecuzione del contratto. A tal fine PostFinance è autorizzata a fornire i dati necessari e trasmessi per l'adempimento del contratto a terzi (subappaltatori, subfornitori, altro personale ausiliario), addossando a questi ultimi nonché al loro personale gli obblighi derivanti dalla presente cifra 7, e garantisce che i dati saranno trattati unicamente come essa stessa sarebbe autorizzata a farlo.

Il commerciante garantisce di provvedere a informare preventivamente i propri clienti circa la trasmissione dei dati a terzi per l'adempimento e l'esecuzione del contratto, in particolare dei dati necessari ai fini delle operazioni di pagamento.

8. Licenze e altri diritti di proprietà

Il commerciante riceve da PostFinance un diritto non trasferibile e non esclusivo di utilizzazione della piattaforma PSP e dei servizi ivi connessi, secondo le disposizioni del contratto PSP. Pertanto il commerciante ottiene il diritto di utilizzare i programmi informatici messi a disposizione tramite la piattaforma PSP, nonché tutti gli altri diritti di proprietà connessi al servizio PSP, nella misura necessaria al fine di impostare e di gestire il proprio merchant account conformemente all'accordo.

PostFinance si riserva il diritto di apportare migliorie ai programmi informatici e al servizio PSP nell'ambito dell'evoluzione della tecnologia, di mettere a disposizione del commerciante una nuova versione di programma e di modificare le funzioni e/o le caratteristiche dei programmi, sempre che ciò risulti ragionevole per il commerciante tenuto conto degli interessi di PostFinance.

9. Prezzo del servizio PSP

I costi per il servizio PSP vengono definiti da PostFinance in un prezzario e sono in funzione del numero di transazioni PostFinance si riserva il diritto di adeguare in qualsiasi momento i costi alla situazione del mercato monetario e dei capitali. Il prezzario aggiornato è disponibile alla pagina <http://www.postfinance.ch/e-payment>. I costi vengono addebitati mensilmente direttamente sul conto postale del commerciante. Se non ha il diritto di firma sul conto spese, il commerciante deve essere in possesso di un'autorizzazione di addebito scritta del titolare del conto.

Eventuali costi fatturati dagli istituti finanziari sono a carico del commerciante.

10. Modifica delle presenti condizioni

PostFinance ha la facoltà di modificare in qualsiasi momento le presenti condizioni. Le modifiche vengono comunicate al commerciante in modo adeguato.

11. Durata del contratto e disdetta

11.1 Entrata in vigore del contratto

Il presente contratto PSP tra PostFinance e il commerciante diventa effettivo con l'attivazione del merchant account produttivo.

11.2 Durata e disdetta ordinaria

Il contratto ha una durata di un anno. Allo spirare di tale periodo, il contratto è da considerarsi tacitamente rinnovato per un ulteriore anno,

a meno che non venga disdetto da parte di una delle parti con tre mesi di preavviso per la fine del anno del contratto in corso, tramite lettera raccomandata.

Nel caso in cui PostFinance rendesse note al commerciante modifiche alle presenti condizioni e quest'ultimo non fosse d'accordo con esse, il commerciante ha la facoltà di recedere dal contratto prima dell'entrata in vigore delle modifiche dando disdetta tramite lettera raccomandata con un preavviso di tre mesi.

Il commerciante deve inviare la disdetta al seguente indirizzo: PostFinance SA, Contact Center E-payment, Mingerstrasse 12, 3030 Berna.

11.3 Disdetta straordinaria

È fatto salvo il diritto permanente di disdetta con effetto immediato per motivi gravi senza conseguente risarcimento danni. Per motivi gravi si intendono in particolare:

- il verificarsi di eventi o situazioni che rendono inaccettabile il proseguimento del rapporto contrattuale per la parte recedente (ad es. la violazione delle disposizioni contenute nelle presenti condizioni da parte del commerciante);
- la pubblicazione ufficiale dell'apertura del fallimento o della moratoria concordataria per una delle parti;
- l'impossibilità per motivi tecnici d'introdurre presso il commerciante sviluppi tecnici del PSP, se PostFinance non mette più a disposizione le prestazioni PSP inizialmente offerte.

© PostFinance SA, aprile 2014