DOJO

# Guida operativa

Paymentsense Ireland Limited, che opera come Dojo, è un istituto di moneta elettronica regolamentato e supervisionato dalla Banca Centrale d'Irlanda con numero di iscrizione C451387. La nostra società è costituita in Irlanda al numero 542166, e la nostra sede legale è: Paymentsense Ireland Limited, 9 Clare Street, Dublino 2, Dublino, D02 HH30. P. IVA: 3274075SH.

Paymentsense Ireland Limited opera in Italia attraverso la propria sede secondaria, denominata "Paymentsense Ireland Limited - Italian branch", iscritta presso la Banca d'Italia al n. 18335, con sede legale in Spaces, Bastioni di Porta Nuova, 21, 20121 Milano, partita IVA e numero di iscrizione al registro delle imprese di Milano 13610860960, REA n. MI-2733486.

Copyright ©2026 Paymentsense Ireland Limited. Tutti i diritti riservati.

DOJO

## Indice


| | |
|---|---|
| **Benvenuti in Dojo** | **3 - 4** |
| Linee guida generali | 3 - 4 |
| **Prima di iniziare** | **5 - 6** |
| Come assicurarsi che la carta sia autentica | 5 - 6 |
| **Protezione dalle frodi** | **7 - 9** |
| Transazioni con carta presente (CP) | 7 |
| Transazioni con carta non presente (CNP) | 8 |
| Rilevare e prevenire le transazioni fraudolente | 8 - 9 |
| Mantenere al sicuro il terminale per il pagamento con carta (Point-of-Sale - POS) | 9 |
| **Accettare pagamenti con la carta** | **10 - 13** |
| Come funzionano i pagamenti con la carta | 10 |
| Trasferimenti | 10 - 11 |
| Accettare transazioni con carta presente (CP) | 11 |
| Accettare transazioni con carta non presente (CNP) | 12 - 13 |
| Come accedere al vostro account Dojo | 13 |
| **Transazioni qualificate e non qualificate** | **14** |
| **Rimborsi** | **14** |
| **Procedure eccezionali** | **15 -17** |
| Posso trasferire le spese al mio cliente? | 15 |
| Dividere le vendite e le transazioni | 15 - 16 |
| Cosa fare se la carta non funziona | 16 |
| Cosa fare se il terminale per il pagamento con la carta non funziona | 17 |
| **Sicurezza dei pagamenti - PCI-DSS** | **17** |
| **Riaddebiti** | **18** |
| **Tipi di transazione speciali** | **19** |
| **Come contattarci** | **19 - 20** |
| Come presentare un reclamo | 20 |
| **Come chiudere il vostro account** | 21 |
| **Glossario dei termini** | **22 – 23** |



Paymentsense Ireland Limited, che opera come Dojo, è un istituto di moneta elettronica regolamentato e supervisionato dalla Banca Centrale d'Irlanda con numero di iscrizione C451387. La nostra società è costituita in Irlanda al numero 542166, e la nostra sede legale è: Paymentsense Ireland Limited, 9 Clare Street, Dublino 2, Dublino, D02 HH30. P. IVA: 3274075SH.

Paymentsense Ireland Limited opera in Italia attraverso la propria sede secondaria, denominata "Paymentsense Ireland Limited - Italian branch", iscritta presso la Banca d'Italia al n. 18335, con sede legale in Spaces, Bastioni di Porta Nuova, 21, 20121 Milano, partita IVA e numero di iscrizione al registro delle imprese di Milano 13610860960, REA n. MI-2733486.

Copyright ©2026 Paymentsense Ireland Limited. Tutti i diritti riservati.

# Benvenuti in Dojo

Grazie per aver scelto Dojo. La presente guida vi aiuterà a sfruttare al meglio la possibilità di accettare pagamenti con carta.

In base al contratto stipulato con Dojo, l'utente è tenuto a rispettare la presente guida quando utilizza i nostri servizi.

Qui potrete trovare informazioni che vi aiuteranno ad elaborare i pagamenti senza difficoltà e a fare in modo che i fondi siano versati rapidamente sul vostro conto corrente bancario, oltre ad indicazioni per proteggervi dalle frodi.

## Linee guida generali

Tutti i soggetti che accettano pagamenti con carta devono seguire il regolamento del circuito di pagamento, le istruzioni fornite da Dojo come proprio fornitore di servizi di pagamento, gli standard di sicurezza dei dati dell'industria delle carte di pagamento (*Payment Card Industry Data Security Standard*; PCI- DSS) e le leggi e i regolamenti locali applicabili. Questi standard sono stati adottati per proteggere sia Voi, sia i vostri clienti.

Di seguito abbiamo evidenziato le linee guida principali:

### Sarete tenuti a:

- mostrare chiaramente i loghi che indicano i tipi di carta accettati, in modo che siano evidenti per i vostri clienti;
- accettare solo i tipi di carta specificati nel contratto stipulato con Noi;
- offrire una ricevuta di vendita al titolare della carta in seguito ad una transazione con carta;
- conservare copia di tutte le ricevute di vendita e delle ricevute di rimborso per 18 mesi;
- assicurarvi che i sovrapprezzi aggiunti ai pagamenti con carta siano indicati al titolare della carta prima dell'elaborazione della transazione e facciano parte dell'importo della transazione (non possono dunque essere addebitati separatamente);
- includere qualunque imposta nell'importo addebitato mediante le transazioni con carta;
- fare in modo che i terminali per il pagamento con carta siano collegati ad una rete e tenuti accesi durante la notte, in modo da scaricare gli aggiornamenti importanti in linea con il circuito di pagamento;
- comunicarci qualsiasi modifica che riguardi la vostra impresa/attività economica, comprese le variazioni nella proprietà della vostra impresa;
- contattarci con almeno due settimane di preavviso se intendete avvalervi di un fornitore di servizi che avrà accesso ai dati dei titolari delle carte o ai dati delle transazioni con carta;

### Dovrete astenervi da:

- accettare pagamenti con carta qualora l'autorizzazione sia stata rifiutata;
- accettare il pagamento da una persona diversa dal titolare della carta;

Paymentsense Ireland Limited, che opera come Dojo, è un istituto di moneta elettronica regolamentato e supervisionato dalla Banca Centrale d'Irlanda con numero di iscrizione C451387. La nostra società è costituita in Irlanda al numero 542166, e la nostra sede legale è: Paymentsense Ireland Limited, 9 Clare Street, Dublino 2, Dublino, D02 HH30. P. IVA: 3274075SH.

Paymentsense Ireland Limited opera in Italia attraverso la propria sede secondaria, denominata "Paymentsense Ireland Limited - Italian branch", iscritta presso la Banca d'Italia al n. 18335, con sede legale in Spaces, Bastioni di Porta Nuova, 21, 20121 Milano, partita IVA e numero di iscrizione al registro delle imprese di Milano 13610860960, REA n. MI-2733486.

Copyright ©2026 Paymentsense Ireland Limited. Tutti i diritti riservati.

- accettare o elaborare transazioni ricorrenti o transazioni con carta che si basino su un’autorizzazione di pagamento continua, salvo che vi siate procurati il nostro consenso;
- elaborare transazioni per beni e servizi non direttamente collegati alla vostra impresa/attività economica;
- elaborare transazioni con la vostra carta di credito o di debito personale attraverso il vostro terminale per il pagamento con carta;
- lasciare incustodito il vostro terminale per il pagamento con carta (ad esempio, in posti in cui i truffatori potrebbero accedere facilmente);
- indicare che un certo circuito di pagamento promuova i vostri prodotti e servizi;
- condividere le credenziali di sicurezza del vostro account Dojo con persone diverse dai dipendenti e/o amministratori autorizzati;
- conservare o memorizzare i dati della banda magnetica o del CSC dopo che sia stata richiesta un’autorizzazione per una transazione con carta.

Paymentsense Ireland Limited, che opera come Dojo, è un istituto di moneta elettronica regolamentato e supervisionato dalla Banca Centrale d’Irlanda con numero di iscrizione C451387. La nostra società è costituita in Irlanda al numero 542166, e la nostra sede legale è: Paymentsense Ireland Limited, 9 Clare Street, Dublino 2, Dublino, D02 HH30. P. IVA: 3274075SH.

Paymentsense Ireland Limited opera in Italia attraverso la propria sede secondaria, denominata “Paymentsense Ireland Limited - Italian branch”, iscritta presso la Banca d’Italia al n. 18335, con sede legale in Spaces, Bastioni di Porta Nuova, 21, 20121 Milano, partita IVA e numero di iscrizione al registro delle imprese di Milano 13610860960, REA n. MI-2733486.

Copyright ©2026 Paymentsense Ireland Limited. Tutti i diritti riservati.

# Prima di iniziare

Il contratto stipulato con Noi indica i tipi di carta che nell'esercizio della vostra impresa/attività economica siete autorizzati ad accettare. Voi e il vostro personale dovrete comprendere come riconoscere i diversi tipi di carta al fine di ridurre le potenziali frodi.

Nella maggior parte dei casi non vedrete propriamente la carta, poiché le transazioni con carta più frequenti sono verificate mediante Chip e PIN oppure sono transazioni *contactless*. Se la transazione richiede la verifica della firma, dovrete assicurarvi che la firma apposta dal titolare della carta corrisponda a quella presente sulla carta. Per le carte più recenti il tipo di carta è stampato sul fronte: Debit, Credit, Corporate o Prepaid [debito, credito, aziendale o prepagata].

## Come assicurarsi che la carta sia autentica

**Chip** – Concorre con il PIN o la firma del titolare della carta, al fine di dar luogo a un pagamento più sicuro. Se c'è un chip sulla carta, cercate di individuare eventuali danni visibili.

**Numero di carta** - Si tratta in genere di un numero di 15-19 cifre riportato sul fronte o il retro della carta. Fate attenzione ai danni visibili. Per le carte in rilievo, controllare che i numeri non siano distorti, poiché ci potrebbe indicare l'aggiunta di numeri falsi.

**Data di scadenza/data di inizio di validità** - Solo alcune carte hanno una data di inizio di validità, ma dovrebbero avere tutte una data di scadenza. Assicuratevi che la carta non sia presentata dopo la data di scadenza e/o prima della data di inizio di validità.

**Spazio per la firma** - Il titolare della carta deve apporvi la propria firma autografa, in modo chiaro e scorrevole al tatto. Se una transazione richiede la verifica della firma, controllate che la firma sul retro della carta corrisponda a quella fornita dal cliente e fate attenzione a segni visibili di danneggiamento.

**Codice di sicurezza della carta (Card Security Code - CSC)** - Si tratta di un codice di tre o quattro cifre, indicato anche come CCV o CVV. Per le carte Mastercard, Visa, Maestro e Discover Global Network, il CSC è costituito dalle ultime tre cifre stampate sul retro della carta.

**Banda magnetica** - La carta deve avere una banda magnetica sul retro. Assicuratevi che non sia graffiata o danneggiata.

**Ologramma** - Il 3D appare sul fronte o sul retro della carta e l'immagine dovrebbe muoversi quando la carta viene inclinata.

**Elementi ultravioletti (UV)** - Sotto la luce UV appariranno le seguenti immagini: sulle carte Visa, una colomba in volo; sulle carte Mastercard, le lettere "M" e "C"; sulle carte Diners Club International/Diners, un cerchio con una linea verticale al centro. Come anche per l'ologramma, certe carte Visa Electron e Mastercard emesse dopo l'ottobre 2015 non riportano l'immagine UV.

**Fotografie** - Certe carte riportano una fotografia del titolare della carta, la quale può essere verificata mediante raffronto con il soggetto che la presenta.

**Logo del circuito di pagamento** - Deve essere chiaro e corrispondere a quanto di seguito indicato:

Paymentsense Ireland Limited, che opera come Dojo, è un istituto di moneta elettronica regolamentato e supervisionato dalla Banca Centrale d'Irlanda con numero di iscrizione C451387. La nostra società è costituita in Irlanda al numero 542166, e la nostra sede legale è: Paymentsense Ireland Limited, 9 Clare Street, Dublino 2, Dublino, D02 HH30. P. IVA: 3274075SH.

Paymentsense Ireland Limited opera in Italia attraverso la propria sede secondaria, denominata "Paymentsense Ireland Limited - Italian branch", iscritta presso la Banca d'Italia al n. 18335, con sede legale in Spaces, Bastioni di Porta Nuova, 21, 20121 Milano, partita IVA e numero di iscrizione al registro delle imprese di Milano 13610860960, REA n. MI-2733486.

Copyright ©2026 Paymentsense Ireland Limited. Tutti i diritti riservati.

DOJO




## Carte aziendali

Le carte Corporate (Aziendali) hanno l'aspetto della maggior parte delle altre carte, anche se possono riportare una descrizione della funzione della carta sul fronte della stessa - ad esempio: carta Business, carta Corporate [Aziendale], carta Purchasing [Acquisti].

Paymentsense Ireland Limited, che opera come Dojo, è un istituto di moneta elettronica regolamentato e supervisionato dalla Banca Centrale d'Irlanda con numero di iscrizione C451387. La nostra società è costituita in Irlanda al numero 542166, e la nostra sede legale è: Paymentsense Ireland Limited, 9 Clare Street, Dublino 2, Dublino, D02 HH30. P. IVA: 3274075SH.

Paymentsense Ireland Limited opera in Italia attraverso la propria sede secondaria, denominata "Paymentsense Ireland Limited - Italian branch", iscritta presso la Banca d'Italia al n. 18335, con sede legale in Spaces, Bastioni di Porta Nuova, 21, 20121 Milano, partita IVA e numero di iscrizione al registro delle imprese di Milano 13610860960, REA n. MI-2733486.

Copyright ©2026 Paymentsense Ireland Limited. Tutti i diritti riservati.

# Protezione dalle frodi

L'accettazione di pagamenti con carta comporta un certo livello di rischio, anche se vi sono accorgimenti che possono essere adottati per aiutare ad identificare e ridurre le potenziali frodi. Assicuratevi di conoscere, come pure che il vostro personale conosca, le seguenti linee guida, che contribuiranno a ridurre le perdite finanziarie ed il rischio di riaddebito a vostro carico.

**L'autorizzazione non è una garanzia di pagamento ma conferma solo che ci sono fondi sufficienti per pagare la merce e che la carta non è stata bloccata al momento della transazione.**

## Transazioni con carta presente (CP)

- I tipi di transazione più sicuri sono quelli che avvengono mediante utilizzo del Chip e del PIN. Poiché il titolare della carta inserisce la carta nel terminale, non è necessario effettuare controlli visivi del terminale per il pagamento con carta;
- Per tale motivo, consigliamo sempre di elaborare le transazioni in questo modo. Oltre il 90% delle transazioni fraudolente o che danno luogo ad un riaddebito non sono elaborate attraverso Chip e PIN;
- Talvolta la firma del titolare della carta è richiesta a scopo di verifica. Assicuratevi che il soggetto che presenta la carta sia il vero titolare della carta e seguite le indicazioni riportate sul terminale per il pagamento con carta.

### Controllo della carta

- Quando effettuate una transazione, utilizzate sempre il metodo più sicuro possibile (di solito, Chip e PIN) per eseguirla. Qualora non utilizziate il metodo di pagamento più sicuro, la banca emittente potrà riaddebitarvi l'importo della transazione;
- Controllate che il nome indicato sulla carta corrisponda alla firma, e ricordatevi di controllare che lo spazio per la firma non presenti segni di danneggiamento;
- Se possibile, controllate l'ortografia sulla carta e sul voucher per la vendita;
- Confrontate le ultime quattro cifre del numero della carta con quelle stampate sullo scontrino. In questo modo è possibile identificare una carta clonata;
- Verificate la presenza del contrassegno speciale sulla carta utilizzando una lampada a raggi UV. Posizionando la carta sotto la lampada, si dovrebbe vedere un ologramma.

### Controllo del titolare della carta

Il nome riportato sulla carta deve corrispondere a quello del cliente; inoltre, fate attenzione ai seguenti elementi come possibili indizi di frode:

- il cliente sembra avere fretta o pare essere nervoso;
- insiste per ritirare la merce immediatamente (per esempio, non è interessato alla consegna gratuita);
- il cliente impiega un tempo insolito per firmare, facendo attenzione alla firma sul retro della carta;
- il cliente effettua molti ordini aggiuntivi in un breve periodo di tempo;
- se una transazione viene rifiutata, il cliente richiede un tentativo di autorizzazione di valore inferiore.

Paymentsense Ireland Limited, che opera come Dojo, è un istituto di moneta elettronica regolamentato e supervisionato dalla Banca Centrale d'Irlanda con numero di iscrizione C451387. La nostra società è costituita in Irlanda al numero 542166, e la nostra sede legale è: Paymentsense Ireland Limited, 9 Clare Street, Dublino 2, Dublino, D02 HH30. P. IVA: 3274075SH.

Paymentsense Ireland Limited opera in Italia attraverso la propria sede secondaria, denominata "Paymentsense Ireland Limited - Italian branch", iscritta presso la Banca d'Italia al n. 18335, con sede legale in Spaces, Bastioni di Porta Nuova, 21, 20121 Milano, partita IVA e numero di iscrizione al registro delle imprese di Milano 13610860960, REA n. MI-2733486.

Copyright ©2026 Paymentsense Ireland Limited. Tutti i diritti riservati.

### Controllo della transazione

- Il cliente effettua un ordine molto più grande di quello che ci si aspetterebbe di solito;
- il titolare della carta effettua più transazioni *contactless* in modo da non dover digitare il PIN.

### Cosa fare con le carte smarrite o indesiderate

- Conservate la carta in un luogo sicuro della vostra sede fino alla fine della giornata lavorativa;
- se il titolare della carta torna a reclamare la carta, chiedete la sua firma e verificate che corrisponda a quella apposta sulla carta. Consegnate la carta solo se siete sicuri che si tratta del titolare della carta;
- distruggete le carte non reclamate.

## Transazioni con carta non presente (CNP)

**Le transazioni con carta non presente (CNP) comportano rischi più elevati in quanto non potrete controllare la carta o il cliente. Le transazioni CNP fraudolente sono a vostro carico e vi saranno verosimilmente riaddebitate.**

All'atto della vostra adesione ai servizi, dovrete indicare la vostra volontà di accettare questo tipo di transazioni, altrimenti sarete in grado di processare solamente un numero ridotto di transazioni CNP al giorno.

## Rilevare e prevenire le transazioni CNP fraudolente

- se un cliente ha effettuato un acquisto tramite una transazione CNP, la merce non deve essere ritirata dal titolare della carta. Se il titolare della carta desidera ritirarla di persona, deve presentare la carta per pagare al momento del ritiro;
- assicuratevi che tutti i rimborsi per le transazioni CNP siano effettuati a favore della carta originale. Si tratta di una strategia di frode molto comune;
- i truffatori possono impiegare del tempo a costruirsi una credibilità per poi effettuare un ordine di grandi dimensioni o richiedere beni o servizi al di fuori delle vostre abituali attività commerciali, come ad esempio trasferimenti di denaro;
- non spedite mai la merce a persone diverse dal titolare della carta e prestate attenzione qualora la consegna/il cliente sia all'estero;
- Prestate attenzione a:
  - clienti che effettuano per la prima volta ordini multipli;
  - acquisti multipli della stessa merce comprata con la stessa carta;
  - un ordine di alto valore facile da rivendere;
  - clienti che esitano o commettono errori nel fornire i propri dati personali;
  - clienti che sono più interessati alla rapidità della consegna che al prezzo della merce.

### Istruzioni per il vostro corriere

- Non fare mai consegne mai ad un indirizzo che appare palesemente disabitato;

Paymentsense Ireland Limited, che opera come Dojo, è un istituto di moneta elettronica regolamentato e supervisionato dalla Banca Centrale d'Irlanda con numero di iscrizione C451387. La nostra società è costituita in Irlanda al numero 542166, e la nostra sede legale è: Paymentsense Ireland Limited, 9 Clare Street, Dublino 2, Dublino, D02 HH30. P. IVA: 3274075SH.

Paymentsense Ireland Limited opera in Italia attraverso la propria sede secondaria, denominata "Paymentsense Ireland Limited - Italian branch", iscritta presso la Banca d'Italia al n. 18335, con sede legale in Spaces, Bastioni di Porta Nuova, 21, 20121 Milano, partita IVA e numero di iscrizione al registro delle imprese di Milano 13610860960, REA n. MI-2733486.

Copyright ©2026 Paymentsense Ireland Limited. Tutti i diritti riservati.

- assicurarsi che la merce sia consegnata all'indirizzo specificato e non a qualcuno che si trova al suo esterno; se non è in grado di completare la consegna al soggetto/all'indirizzo concordato, il corriere deve restituire la merce;
- ottenere una firma come prova di consegna, preferibilmente da parte del titolare della carta.
- se disponete di un vostro servizio di consegna, valutate la possibilità di istruire il vostro autista ai fini del controllo della carta

## Mantenere al sicuro il terminale di pagamento (Point-of-Sale - POS)

Sebbene il chip e il PIN contribuiscano a ridurre le frodi, i criminali potrebbero prendere di mira il vostro terminale POS. I dispositivi rubati possono essere utilizzati per produrre carte a banda magnetica false da utilizzare all'estero, in paesi in cui non si utilizzano il chip e il PIN.

Scegliete un tecnico che acceda al vostro terminale POS e lo doti di un dispositivo per l'acquisizione dati.

- Non lasciate incustodito il terminale per il pagamento con carta (in un posto cui i truffatori potrebbero avere facile accesso);
- consentite solo a tecnici o dipendenti di Dojo autorizzati di rimuovere il terminale per il pagamento con carta dai vostri locali;
- i terminali POS fissi devono essere collocati in una posizione in cui il titolare della carta non possa essere osservato mentre digita il PIN;
- il personale deve essere formato regolarmente sulla sicurezza dei POS e deve segnalare qualsiasi incidente che ritenga possa costituire una minaccia;
- eseguite ogni giorno semplici controlli per assicurarvi che il dispositivo non sia stato danneggiato o modificato a vostra insaputa.

**Se sospettate che il vostro terminale POS sia stato manomesso, smettete immediatamente di usarlo e contattateci al numero 390 240 130 256**

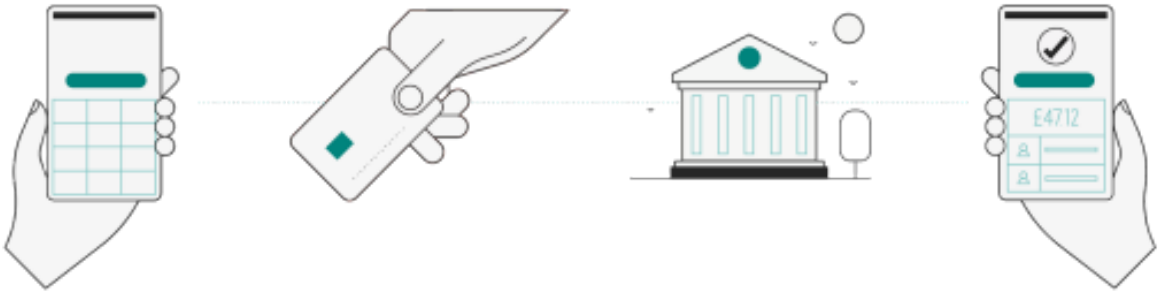
Paymentsense Ireland Limited, che opera come Dojo, è un istituto di moneta elettronica regolamentato e supervisionato dalla Banca Centrale d'Irlanda con numero di iscrizione C451387. La nostra società è costituita in Irlanda al numero 542166, e la nostra sede legale è: Paymentsense Ireland Limited, 9 Clare Street, Dublino 2, Dublino, D02 HH30. P. IVA: 3274075SH.

Paymentsense Ireland Limited opera in Italia attraverso la propria sede secondaria, denominata "Paymentsense Ireland Limited - Italian branch", iscritta presso la Banca d'Italia al n. 18335, con sede legale in Spaces, Bastioni di Porta Nuova, 21, 20121 Milano, partita IVA e numero di iscrizione al registro delle imprese di Milano 13610860960, REA n. MI-2733486.

Copyright ©2026 Paymentsense Ireland Limited. Tutti i diritti riservati.

# Accettare pagamenti con la carta

## Come funzionano i pagamenti con la carta




1. il titolare della carta inserisce la propria carta nel terminale per il pagamento con carta e digita il PIN oppure lo tocca in modalità *contactless*;
2. viene inviato un messaggio al circuito di pagamento (ad esempio Visa, Mastercard o Discover Global Network) per autorizzare il pagamento presso la banca emittente del titolare della carta (ad esempio Natwest);
3. la banca emittente controlla il la disponibilità di credito/fondi del titolare della carta ed effettua i controlli di sicurezza;
4. la transazione viene approvata (o rifiutata), fornendo un codice di autorizzazione tramite il terminale per il pagamento con carta.
5. l'acquisto viene completato e al titolare della carta viene consegnata una ricevuta.

### Impostazione del vostro terminale per il pagamento con carta

Una volta ricevuto il terminale per il pagamento con carta, sarete guidati attraverso il processo di configurazione sullo schermo. Vi verrà chiesto di connettervi a Internet, ci  che vi consentirà di elaborare i pagamenti. Se si sceglie di abilitare la connettività mobile sul terminale per il pagamento con carta, sarà possibile configurare il terminale utilizzando i dati mobili. Solo il vostro terminale per il pagamento con carta designato sarà in grado di accedere alla rete mobile.

## Trasferimenti

I vostri fondi sono inviati automaticamente al vostro conto corrente bancario in linea con il nostro programma di trasferimento, a meno che non sia indicato diversamente nel vostro accordo con Noi. Trasferiremo le transazioni elaborate il giorno lavorativo successivo ed i fondi saranno disponibili sul vostro conto corrente bancario a partire dalle ore 15.00. Si veda di seguito per i dettagli:

| Data della transazione | Fondi disponibili |
|---|---|
| **Lunedì - giovedì**<br>Transazioni elaborate fino a mezzanotte | **Il giorno lavorativo successivo, dalle ore 15.00** |

Paymentsense Ireland Limited, che opera come Dojo, è un istituto di moneta elettronica regolamentato e supervisionato dalla Banca Centrale d'Irlanda con numero di iscrizione C451387. La nostra società è costituita in Irlanda al numero 542166, e la nostra sede legale è: Paymentsense Ireland Limited, 9 Clare Street, Dublino 2, Dublino, D02 HH30. P. IVA: 3274075SH.

Paymentsense Ireland Limited opera in Italia attraverso la propria sede secondaria, denominata "Paymentsense Ireland Limited - Italian branch", iscritta presso la Banca d'Italia al n. 18335, con sede legale in Spaces, Bastioni di Porta Nuova, 21, 20121 Milano, partita IVA e numero di iscrizione al registro delle imprese di Milano 13610860960, REA n. MI-2733486.

Copyright ©2026 Paymentsense Ireland Limited. Tutti i diritti riservati.

| | |
|---|---|
| | Ad esempio, le transazioni elaborate il lunedì fino a mezzanotte saranno disponibili sul vostro conto il martedì dopo le 15.00. |
| **Venerdì - domenica**<br>Transazioni elaborate fino a mezzanotte | **Lunedì, dalle 15.00**<br>Ad esempio, le transazioni elaborate il sabato fino a mezzanotte saranno disponibili sul vostro conto il lunedì dopo le ore 15.00. |

## Accettare transazioni con carta presente (CP)

Le transazioni CP sono quelle in cui la carta o il dispositivo di pagamento *contactless* (ad esempio, il telefono cellulare) così come il titolare della carta sono fisicamente presenti al momento della transazione e in cui è possibile dimostrare la presenza della carta tramite lettura del chip, strisciata della carta o tocco su un terminale per il pagamento con carta.

### Transazioni con Chip e PIN

- Chiedete al titolare della carta di inserire la carta nel lettore di chip e di digitare il PIN;
- una volta completata la transazione, verrà chiesto al titolare della carta di rimuovere la carta;
- il titolare della carta avrà a disposizione tre tentativi per inserire correttamente il PIN prima che venga bloccato;
- in tal caso, il terminale per il pagamento con carta vi chiederà di domandare al titolare della carta un metodo di pagamento alternativo.

### Transazioni contactless

**Il limite per le transazioni con carta contactless è di 50 Euro. Questo limite non si applica ai dispositivi di pagamento *contactless*.**

- Iniziate la transazione come fareste normalmente con il terminale per il pagamento con carta;
- chiedete al titolare della carta di posizionare il dispositivo di pagamento contactless a meno di due centimetri dal lettore *contactless*;
- controllate che la transazione sia andata a buon fine;
- in certi casi potrà essere chiesto al titolare della carta di inserire la carta e digitare il PIN come ulteriore verifica.

### Transazioni con chip e firma

- Chiedete al titolare della carta di inserire la carta nel lettore di chip e seguite le istruzioni del terminale per il pagamento con carta;
- chiedete al titolare della carta di firmare la ricevuta e controllare che la firma corrisponda a quella della carta prima di completare la transazione.

## Accettare transazioni con carta non presente (CNP)

Paymentsense Ireland Limited, che opera come Dojo, è un istituto di moneta elettronica regolamentato e supervisionato dalla Banca Centrale d'Irlanda con numero di iscrizione C451387. La nostra società è costituita in Irlanda al numero 542166, e la nostra sede legale è: Paymentsense Ireland Limited, 9 Clare Street, Dublino 2, Dublino, D02 HH30. P. IVA: 3274075SH.

Paymentsense Ireland Limited opera in Italia attraverso la propria sede secondaria, denominata "Paymentsense Ireland Limited - Italian branch", iscritta presso la Banca d'Italia al n. 18335, con sede legale in Spaces, Bastioni di Porta Nuova, 21, 20121 Milano, partita IVA e numero di iscrizione al registro delle imprese di Milano 13610860960, REA n. MI-2733486.

Copyright ©2026 Paymentsense Ireland Limited. Tutti i diritti riservati.

Le transazioni CNP avvengono quando il titolare e la carta non sono presenti nel punto vendita. Ciò potrebbe avvenire, per esempio, nel caso delle transazioni effettuate per telefono e tramite eCommerce (vendite effettuate su Internet). Tutte queste transazioni devono essere autorizzate per motivi di sicurezza.
Fate molta attenzione nell'assicurarvi che l'ordine sia stato effettuato dal vero titolare della carta. Per il caso di controversie, assicuratevi di conservare una registrazione di qualsiasi autorizzazione all'addebito sulla carta, come ad esempio un accordo di pagamento ricorrente.

Per elaborare una transazione CNP, occorrerà quanto segue:

- Numero di carta;
- data di scadenza;
- codice di sicurezza della carta;
- nome e indirizzo completo del titolare della carta;
- importo della transazione;
- indirizzo di consegna, se diverso dall'indirizzo del titolare della carta.

**Il rischio di riaddebito è più elevato per le transazioni CNP, poiché il titolare e la carta non sono presenti. Se si sceglie di consegnare la merce a un indirizzo diverso da quello del titolare della carta, si corre un rischio maggiore. Per ulteriori informazioni, consultare la sezione "Protezione dalle frodi".**

### Codice di sicurezza della carta (Card Security Code; CSC)

Il CSC (noto anche come CVV - card verification value) è un codice di tre o quattro cifre che compare su una carta di debito o di credito. Viene utilizzato come strumento di prevenzione delle frodi nelle transazioni CNP.

- Il CSC non viene conservato nel terminale per il pagamento con carta;
- i numeri di carta e il CSC sono dati preziosi; non dovete mai registrare o accettare copie di questi dati;
- se un cliente fornisce i dati della carta per iscritto, dovete assicurarvi che le informazioni siano cancellate in modo sicuro;
- il CSC non è richiesto nei seguenti casi:
    - prenotazioni;
    - carte Corporate [Aziendali] e Purchasing [Acquisti];
    - transazioni in caso di mancata presentazione [c.d. no-show];
    - rimborsi per cancellazioni;
    - addebiti dopo il checkout.

Paymentsense Ireland Limited, che opera come Dojo, è un istituto di moneta elettronica regolamentato e supervisionato dalla Banca Centrale d'Irlanda con numero di iscrizione C451387. La nostra società è costituita in Irlanda al numero 542166, e la nostra sede legale è: Paymentsense Ireland Limited, 9 Clare Street, Dublino 2, Dublino, D02 HH30. P. IVA: 3274075SH.

Paymentsense Ireland Limited opera in Italia attraverso la propria sede secondaria, denominata "Paymentsense Ireland Limited - Italian branch", iscritta presso la Banca d'Italia al n. 18335, con sede legale in Spaces, Bastioni di Porta Nuova, 21, 20121 Milano, partita IVA e numero di iscrizione al registro delle imprese di Milano 13610860960, REA n. MI-2733486.

Copyright ©2026 Paymentsense Ireland Limited. Tutti i diritti riservati.

## Come accedere al vostro account Dojo

Il vostro account Dojo vi fornisce un resoconto in tempo reale delle transazioni con carta effettuate, come pure notifiche dei vostri trasferimenti giornalieri. Ciò include un riferimento che vi consente di identificare ciascuna transazione con carta, l'importo della transazione con carta nella valuta in cui viene effettuato l'accredito sull'account Dojo e l'importo delle spese per la transazione di pagamento con carta.

Inoltre, il vostro account Dojo vi permette di riscontrare facilmente il vostro rispetto agli standard PCI, il quale viene automaticamente impostato come condizione di default quando vi iscrivete a Dojo.

Accedete al vostro account sull'app gratuita Dojo dall'app store iOS o da Google Play Store, oppure all'indirizzo account.dojo.tech.

Fate i login al vostro conto sull'app Dojo o su https://account.dojo.tech/login.

Se siete un nuovo utente di Dojo, seguite la procedura descritta in "Come reimpostare la password" per concludere la creazione del vostro account (la procedura è la stessa per l'app Dojo e per l'applicazione web):

**Nota:** se siete il titolare di un account Dojo, seguite il link contenuto nell'e-mail di approvazione per configurare il vostro account. Cercate "Benvenuti su Dojo" nella vostra casella di posta elettronica.

### Come reimpostare la password

Aprite l'app Dojo o andate su account.dojo.tech, quindi:

1. cliccate o toccate "Hai dimenticato la password?";
2. nella schermata successiva, inserite il vostro indirizzo e-mail. Questo indirizzo deve essere identico a quella associato al vostro conto. Quindi, cliccate su "Inviami via e-mail il link per il ripristino";
3. riceverete un'e-mail con le istruzioni per reimpostare la password. Seguite questi passaggi e create una nuova password.

Paymentsense Ireland Limited, che opera come Dojo, è un istituto di moneta elettronica regolamentato e supervisionato dalla Banca Centrale d'Irlanda con numero di iscrizione C451387. La nostra società è costituita in Irlanda al numero 542166, e la nostra sede legale è: Paymentsense Ireland Limited, 9 Clare Street, Dublino 2, Dublino, D02 HH30. P. IVA: 3274075SH.

Paymentsense Ireland Limited opera in Italia attraverso la propria sede secondaria, denominata "Paymentsense Ireland Limited - Italian branch", iscritta presso la Banca d'Italia al n. 18335, con sede legale in Spaces, Bastioni di Porta Nuova, 21, 20121 Milano, partita IVA e numero di iscrizione al registro delle imprese di Milano 13610860960, REA n. MI-2733486.

Copyright ©2026 Paymentsense Ireland Limited. Tutti i diritti riservati.

## Transazioni qualificate e non qualificate

Certe transazioni possono comportare un costo non qualificato, come indicato nel contratto stipulato con Noi. Ciò dipende dal tipo di carta utilizzata e dalle modalità di pagamento impiegate. Ogni transazione sarà classificata come qualificata o non qualificata.

Le transazioni non qualificate comportano un costo aggiuntivo in quanto considerate meno sicure.

### Carta presente

#### Transazioni qualificate

- Transazioni con chip e PIN, *contactless* e con strisciamento sono sottoposte ad elaborazione entro due giorni lavorativi dall'autorizzazione.

#### Transazioni non qualificate

- Transazioni digitate manualmente;
- tutte le transazioni sono sottoposte ad elaborazione in più di due giorni lavorativi dopo l'autorizzazione.

## Rimborsi

Se effettuate rimborsi ai vostri clienti, dovrete sviluppare e mantenere una politica di rimborso equa e ragionevole, la quale dovrà essere resa disponibile a tutti i titolari delle carte.

I rimborsi devono essere effettuati a favore della stessa carta utilizzata per la vendita iniziale e nella stessa valuta della transazione originaria. L'importo rimborsato sarà accreditato sulla carta del titolare della carta e addebitato sul vostro conto.

- Dovrete verificare che la carta presentata per il rimborso sia la stessa utilizzata per la vendita originaria. Quanto detto è ancora più importante per le transazioni CNP, in quanto si tratta di una strategia di frode molto diffusa;
- potrà solo essere effettuato un rimborso totale o parziale di una precedente transazione di pagamento con carta, non per un importo superiore a quello della transazione originaria;
- non dovrete mai effettuare un rimborso sulla carta se la vendita originaria è stata pagata in contanti o con assegno;
- non dovrete mai effettuare un rimborso in contanti o con assegno se la vendita originaria è stata pagata con una carta.

In certi casi il titolare della carta non sarà in grado di fornire la carta utilizzata per la vendita originaria, ad esempio se la carta precedente è scaduta e nel frattempo ne ha ricevuta una nuova. In tale circostanza, potrete elaborare il rimborso come di consueto e chiedere al titolare della carta di firmare la vostra copia della ricevuta.

Vi preghiamo di notare che se tale tipo di rimborso viene effettuato regolarmente, il nostro sistema potrebbe classificarvi come un esercente ad alto rischio, il che potrebbe ritardare i vostri depositi bancari.

Paymentsense Ireland Limited, che opera come Dojo, è un istituto di moneta elettronica regolamentato e supervisionato dalla Banca Centrale d'Irlanda con numero di iscrizione C451387. La nostra società è costituita in Irlanda al numero 542166, e la nostra sede legale è: Paymentsense Ireland Limited, 9 Clare Street, Dublino 2, Dublino, D02 HH30. P. IVA: 3274075SH.

Paymentsense Ireland Limited opera in Italia attraverso la propria sede secondaria, denominata "Paymentsense Ireland Limited - Italian branch", iscritta presso la Banca d'Italia al n. 18335, con sede legale in Spaces, Bastioni di Porta Nuova, 21, 20121 Milano, partita IVA e numero di iscrizione al registro delle imprese di Milano 13610860960, REA n. MI-2733486.

Copyright ©2026 Paymentsense Ireland Limited. Tutti i diritti riservati.

# Procedure eccezionali

## Posso trasferire le spese al mio cliente?

Talvolta è possibile applicare un supplemento in conformità con la normativa locale. È contro le regole del circuito di pagamento addebitare ai clienti una commissione per una spesa inferiore ad una certa soglia o per il pagamento con una determinata carta.

Qualora trovi applicazione nei confronti di un titolare della carta un prezzo che non si applica a tutti i metodi di pagamento, dovrete esporre un avviso per darne spiegazione. Tale dichiarazione dovrà indicare a quali metodi di pagamento non si applica il prezzo indicato, indicando la differenza di prezzo in termini di importo o percentuale.

- Per tutti i pagamenti effettuati in negozio o telefonicamente, dovrete informare il cliente dell'importo addebitato prima che autorizzi il pagamento con carta;
- per i pagamenti effettuati in negozio, dovrete esporre chiaramente una comunicazione relativa ai supplementi presso il punto vendita;
- per quanto riguarda i pagamenti con carta non presente (CNP), dovrete esporre una comunicazione che dia spiegazione degli importi addebitati sul vostro sito web, sui cataloghi, nelle pubblicità e in ogni altra forma;
- l'importo del supplemento dovrà essere incluso nell'importo della transazione e non potrà essere riscosso separatamente;
- dovrete rispettare le disposizioni di legge che limitano l'importo da addebitare e le informazioni da comunicare ai clienti in merito agli importi addebitati.

**È vostra responsabilità verificare personalmente questi requisiti.**

Per ulteriori informazioni, vi invitiamo a contattare la vostra camera di commercio locale o un organismo equivalente.

## Dividere le vendite e le transazioni

Può capitare che un titolare di carta chieda di suddividere i pagamenti tra più carte o tra una carta e contanti o assegni.

Se più titolari di carta desiderano suddividere una transazione in piccoli importi per pagare una parte del conto, ciò è consentito (ad esempio, in un ristorante), e potrete dividere il conto totale tra ciascun titolare.

Tuttavia, se il titolare della carta richiede che una transazione sia suddivisa tra più carte o che si utilizzino carte e contanti, aumenta il rischio di frode.

È necessario seguire i passaggi indicati di seguito solo se non vi è nulla di sospetto per quanto riguarda il titolare della carta o la transazione:

- verificate che sulle carte utilizzate sia indicato lo stesso nome del titolare
- seguite le normali procedure di accettazione delle carte
- si consiglia di suddividere una transazione su più carte solo se il titolare della carta è presente e ogni transazione è verificata tramite chip e PIN o firma

Paymentsense Ireland Limited, che opera come Dojo, è un istituto di moneta elettronica regolamentato e supervisionato dalla Banca Centrale d'Irlanda con numero di iscrizione C451387. La nostra società è costituita in Irlanda al numero 542166, e la nostra sede legale è: Paymentsense Ireland Limited, 9 Clare Street, Dublino 2, Dublino, D02 HH30. P. IVA: 3274075SH.

Paymentsense Ireland Limited opera in Italia attraverso la propria sede secondaria, denominata "Paymentsense Ireland Limited - Italian branch", iscritta presso la Banca d'Italia al n. 18335, con sede legale in Spaces, Bastioni di Porta Nuova, 21, 20121 Milano, partita IVA e numero di iscrizione al registro delle imprese di Milano 13610860960, REA n. MI-2733486.

Copyright ©2026 Paymentsense Ireland Limited. Tutti i diritti riservati.

**Fate molta attenzione in questo caso, perché l'intero importo può essere riaddebitato indipendentemente dalla suddivisione tra carta e contanti. Se una transazione di vendita viene rifiutata, non si dovrà suddividere la vendita in più transazioni minori, poiché ciò potrebbe costituire un'attività fraudolenta e dar luogo ad un riaddebito.**

## Cosa fare se la carta non funziona

Se si verifica un problema durante l'elaborazione di una transazione, il terminale per il pagamento con carta vi chiederà di utilizzare le funzioni aggiuntive della carta per effettuare il pagamento. Se la carta è dotata di chip e si utilizza un altro metodo di pagamento, la banca emittente potrà riaddebitare la transazione in caso di reclamo da parte del titolare della carta.

È possibile elaborare i dati della carta inseriti manualmente solo in conformità alle nostre linee guida. Potremmo impedirvi di accettare questi tipi di transazioni in caso di livelli inaccettabili di contestazioni da parte dei titolari di carta o di sospette transazioni fraudolente.

| Tipo di carta | Ricorso a chip e firma | Ricorso alla banda magnetica | Inserimento manuale | Note |
|---|---|---|---|---|
| **Maestro, Visa Electron e le carte ad uso esclusivamente elettronico non in grado di leggere la banda magnetica** | N/D | N/D | No | Cercare un metodo di pagamento alternativo |
| **Carta abilitata al chip Mastercard. Impossibilità di leggere il chip.** | No | No | No | Cercare un metodo di pagamento alternativo |
| **Tutti gli altri tipi di carte; carte con chip, PIN non abilitato. Impossibilità di leggere il chip.** | N/D | Sì | No | |
| **Tutti gli altri tipi di carte; carte con chip e PIN.** **Malfunzionamento della tastiera PIN. Impossibilità di accettare l'inserimento del PIN.** | Sì | No | No | |
| **Tutti gli altri tipi di carte; solo carte a banda magnetica. Impossibile leggere la banda magnetica.** | N/D | N/D | Sì | |

Paymentsense Ireland Limited, che opera come Dojo, è un istituto di moneta elettronica regolamentato e supervisionato dalla Banca Centrale d'Irlanda con numero di iscrizione C451387. La nostra società è costituita in Irlanda al numero 542166, e la nostra sede legale è: Paymentsense Ireland Limited, 9 Clare Street, Dublino 2, Dublino, D02 HH30. P. IVA: 3274075SH.

Paymentsense Ireland Limited opera in Italia attraverso la propria sede secondaria, denominata "Paymentsense Ireland Limited - Italian branch", iscritta presso la Banca d'Italia al n. 18335, con sede legale in Spaces, Bastioni di Porta Nuova, 21, 20121 Milano, partita IVA e numero di iscrizione al registro delle imprese di Milano 13610860960, REA n. MI-2733486.

Copyright ©2026 Paymentsense Ireland Limited. Tutti i diritti riservati.

## Cosa fare se il terminale per il pagamento con la carta non funziona

Potrete trovare suggerimenti per la risoluzione dei problemi rivolgendovi al nostro Centro di Assistenza all'indirizzo support-[market].dojo.tech. Se avete ulteriori problemi, potrete contattarci telefonicamente al numero 390 240 130 256 per ricevere assistenza tecnica.

# Sicurezza dei pagamenti - PCI-DSS

Per accettare pagamenti con carta, dovete seguire le linee guida stabilite dal Payment Card Industry Data Standard (PCI-DSS). Ciò vi aiuterà a capire come gestire i dati dei clienti e a proteggere Voi stessi e i vostri clienti dalle frodi.

### Che cos'è la compliance PCI?

Il Payment Card Industry Data Security Standard (PCI-DSS) è lo standard per eccellenza con riguardo alla gestione dei dati delle carte. Quando accettate un pagamento con carta, Voi e il vostro cliente condividete dati finanziari sensibili. Mediante la conformità agli standard PCI dimostrate di poter gestire tali dati in modo sicuro. In questo modo, in caso di violazione della sicurezza della carta, avrete dimostrato di aver fatto tutto il possibile per impedire l'uso fraudolento delle informazioni e, in ultima analisi, ridurre il rischio di sanzioni.

### Come segnalare la vostra compliance PCI

I nostri terminali per il pagamento con carta sono dotati di crittografia Point-to-Point (P2PE), uno standard di sicurezza stabilito dal PCI-DSS. Ciò significa che comunicare la vostra compliance con il PCI è semplice come rispondere a due domande.

Dovrete necessariamente leggere attentamente il Manuale di Istruzioni P2PE e l'Informativa sulla Sicurezza dei Dati, che stabiliscono le procedure da seguire per gestire e trattare in modo sicuro i dati dei titolari delle carte.

Dopo aver letto entrambi i documenti, visitate il sito support-[market].dojo.tech dove potrete trovare una guida passo-passo su come assicurare la compliance.

Paymentsense Ireland Limited, che opera come Dojo, è un istituto di moneta elettronica regolamentato e supervisionato dalla Banca Centrale d'Irlanda con numero di iscrizione C451387. La nostra società è costituita in Irlanda al numero 542166, e la nostra sede legale è: Paymentsense Ireland Limited, 9 Clare Street, Dublino 2, Dublino, D02 HH30. P. IVA: 3274075SH.

Paymentsense Ireland Limited opera in Italia attraverso la propria sede secondaria, denominata "Paymentsense Ireland Limited - Italian branch", iscritta presso la Banca d'Italia al n. 18335, con sede legale in Spaces, Bastioni di Porta Nuova, 21, 20121 Milano, partita IVA e numero di iscrizione al registro delle imprese di Milano 13610860960, REA n. MI-2733486.

Copyright ©2026 Paymentsense Ireland Limited. Tutti i diritti riservati.

# Riaddebiti

Se un cliente non è soddisfatto della merce o dei servizi ricevuti o sospetta sia avvenuta una frode, può chiedere un riaddebito alla banca emittente per ricevere il rimborso di una specifica transazione.

### Registrazione delle transazioni con carta

- Le ricevute devono essere conservate in un luogo sicuro, con un numero limitato di dipendenti in grado di accedere alle informazioni;
- memorizzate solo le informazioni essenziali relative al cliente, ad esempio: nome, numero di conto e data di scadenza;
- non dovranno essere memorizzati i seguenti elementi:
    - Codice di sicurezza della carta (CSC);
    - contenuto completo di tutti i dati della banda magnetica o del chip.

### Perché possono verificarsi riaddebiti?

- Sospetto di operazioni fraudolente;
- i beni o i servizi forniti non corrispondevano alla descrizione, erano difettosi o non sono stati ricevuti;
- la carta non era valida al momento della transazione (la transazione potrebbe essere avvenuta prima della data di inizio della validità o dopo la data di scadenza);
- sia avvenuta una duplicazione, oppure in caso di importo o valuta non corretti;
- non era stata ottenuta l'autorizzazione.

In caso di riaddebito, vi guideremo attraverso il processo e vi spiegheremo quali sono i passi successivi:

- se del caso, vi contatteremo per fornirvi gli estremi della transazione e per farvi sapere quali prove sono necessarie se volete contestare il riaddebito;
- se del caso, dovrete inviarci qualsiasi prova entro i termini indicati nella notifica di riaddebito. Si invita a prendere nota del fatto che non sono previste prove per i riaddebiti legati a frode per le transazioni CNP, poiché è improbabile che l'esito cambi;
- una volta ricevuti i documenti corretti, li sottoporremo all'esame della banca emittente del titolare della carta;
- nella maggior parte dei casi il riaddebito viene risolto entro 90 giorni, ma in certi casi potrebbe occorrere più tempo;
- invieremo le informazioni relative alla decisione finale per e-mail;
- se la contestazione relativa al riaddebito ha esito positivo, vi rimborseremo l'importo della transazione.

Ove applicabile, per ogni riaddebito, vi verrà addebitata nella fattura una commissione amministrativa, oltre all'importo del riaddebito della transazione.

Paymentsense Ireland Limited, che opera come Dojo, è un istituto di moneta elettronica regolamentato e supervisionato dalla Banca Centrale d'Irlanda con numero di iscrizione C451387. La nostra società è costituita in Irlanda al numero 542166, e la nostra sede legale è: Paymentsense Ireland Limited, 9 Clare Street, Dublino 2, Dublino, D02 HH30. P. IVA: 3274075SH.

Paymentsense Ireland Limited opera in Italia attraverso la propria sede secondaria, denominata "Paymentsense Ireland Limited - Italian branch", iscritta presso la Banca d'Italia al n. 18335, con sede legale in Spaces, Bastioni di Porta Nuova, 21, 20121 Milano, partita IVA e numero di iscrizione al registro delle imprese di Milano 13610860960, REA n. MI-2733486.

Copyright ©2026 Paymentsense Ireland Limited. Tutti i diritti riservati.

## Tipi di transazione speciali

### Transazioni con carta acquisti (Purchasing card)

Una carta acquisti (detta anche P-card) è un tipo di carta aziendale e deve essere elaborata come una normale transazione. Si tenga presente che la banca emittente del titolare della carta può bloccare certi tipi di transazione se non sono in linea con l'uso aziendale (ad esempio, il gioco d'azzardo).

## Come contattarci

Potrete contattarci telefonicamente al numero: 390 240 130 256

Potrete inviarci un'e-mail a: supporto@dojo.tech

**Il nostro servizio clienti è a disposizione dal lunedì alla domenica dalle 8.00 alle 18.00 e, per le domande di carattere tecnico, fino alle 23.00.**

**Fateci sapere se intervengono modifiche alla vostra impresa/attività economica.**

È importante che ci teniate aggiornati qualora intervengano variazioni, con riferimento alla vostra impresa/attività. In caso contrario, la vostra impresa/attività potrebbe essere segnalata dal nostro Team Rischi e i vostri trasferimenti potrebbero essere bloccati.

Vogliate informarci qualora intervengano variazioni con riferimento a:

- i dati di contatto (compreso l'indirizzo e-mail e il numero di telefono);
- l'indirizzo (compreso l'indirizzo commerciale, l'indirizzo di corrispondenza, ecc.);
- la forma giuridica con cui prestate la vostra impresa/attività economica e/o la denominazione commerciale;
- gli estremi bancari;
- l'apertura di siti nuovi e/o aggiuntivi;
- un cambiamento relativo alla impresa/attività economica prestata (compreso il tipo di attività svolta, i beni e i servizi che fornite, chi esercita il controllo sulla vostra impresa o sulle imprese che la posseggono, le condizioni commerciali attraverso le quali operate, gli amministratori o soci, la forma giuridica o la sede dell'impresa oppure la vendita o cessione di una parte sostanziale dell'azienda);
- variazioni significative nel volume d'affari:
- i metodi con cui accettate i pagamenti con carta;
- qualsiasi evento di insolvenza che interessi Voi o la vostra impresa, di concordato con i creditori o qualsiasi difficoltà finanziaria;
- la chiusura dell'impresa/attività economica o un cambio di proprietà.

Paymentsense Ireland Limited, che opera come Dojo, è un istituto di moneta elettronica regolamentato e supervisionato dalla Banca Centrale d'Irlanda con numero di iscrizione C451387. La nostra società è costituita in Irlanda al numero 542166, e la nostra sede legale è: Paymentsense Ireland Limited, 9 Clare Street, Dublino 2, Dublino, D02 HH30. P. IVA: 3274075SH.

Paymentsense Ireland Limited opera in Italia attraverso la propria sede secondaria, denominata "Paymentsense Ireland Limited - Italian branch", iscritta presso la Banca d'Italia al n. 18335, con sede legale in Spaces, Bastioni di Porta Nuova, 21, 20121 Milano, partita IVA e numero di iscrizione al registro delle imprese di Milano 13610860960, REA n. MI-2733486.

Copyright ©2026 Paymentsense Ireland Limited. Tutti i diritti riservati.

## Come presentare un reclamo

Il nostro obiettivo è quello di fornire il miglior servizio ai nostri clienti, anche se siamo consapevoli che le cose possono andare storte. Se avete bisogno di presentare un reclamo formale, contattateci utilizzando i dati riportati di seguito:

**Per posta**

FAO Dojo Complaints O*ffi*cer
Dojo Complaints Team
Runway East
101 Victoria Street
Bristol
BS1 6PU

**Per email:** supporto@dojo.tech
**PEC**: dojo_ita@legalmail.it

**Per telefono:** 390 240 130 256
**Quando presentate un reclamo non indicate i dati del titolare della carta o i dati della transazione della carta, a meno che non siamo Noi a chiederveli.**

Vi contatteremo entro 72 ore per riscontrare il vostro reclamo e fornirvi i dati di contatto della persona che si occuperà del vostro caso. Se il reclamo verrà risolto in modo soddisfacente (e ne riceveremo la conferma scritta) entro cinque giorni lavorativi dal ricevimento dello stesso, non assumeremo ulteriori iniziative.
Ove ciò non fosse possibile, una volta che il reclamo sarà stato completamente esaminato, forniremo una risposta definitiva indicando i vostri diritti di ricorso e i dettagli completi per presentare un esposto o fare ricorso alla Banca d'Italia/all'Arbitro Bancario Finanziario entro i tempi indicati di seguito:

- il nostro obiettivo è di fornire una risposta definitiva entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo;
- qualora si verifichi una situazione eccezionale al di fuori del nostro controllo e non fossimo in grado di fornire una risposta definitiva al reclamo entro 15 giorni lavorativi, invieremo un aggiornamento contenente le ragioni del ritardo ed entro lo stesso termine la data ultima entro cui una risposta definitiva vi sarà fornita, il quale termine ultimo non sarà oltre un mese dalla ricezione del reclamo.

**Come contattare la Banca d'Italia / Arbitro Bancario Finanziario**

Se non ricevete una risposta nei tempi sopra indicati o non siete soddisfatti della risposta definitiva al vostro reclamo, potreste voler sottoporre il caso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per informazioni dettagliate sulla competenza dell'ABF, sui ricorsi su cui può decidere e sulle modalità di presentazione di un ricorso (comprese le condizioni applicabili per la presentazione di un ricorso), vi invitiamo a visitare il sito web www.arbitrobancariofinanziario.it e l'area "presentare un ricorso". I recapiti delle sedi territoriali dell'ABF sono disponibili su tale sito. È inoltre possibile richiedere informazioni e assistenza all'ABF al numero verde 800 196 969 (dall'Italia). La Guida pratica all'Arbitro Bancario Finanziario ("ABF in parole semplici" e "Guida all'utilizzo del portale ABF") è disponibile anche sul nostro sito web.

Paymentsense Ireland Limited, che opera come Dojo, è un istituto di moneta elettronica regolamentato e supervisionato dalla Banca Centrale d'Irlanda con numero di iscrizione C451387. La nostra società è costituita in Irlanda al numero 542166, e la nostra sede legale è: Paymentsense Ireland Limited, 9 Clare Street, Dublino 2, Dublino, D02 HH30. P. IVA: 3274075SH.

Paymentsense Ireland Limited opera in Italia attraverso la propria sede secondaria, denominata "Paymentsense Ireland Limited - Italian branch", iscritta presso la Banca d'Italia al n. 18335, con sede legale in Spaces, Bastioni di Porta Nuova, 21, 20121 Milano, partita IVA e numero di iscrizione al registro delle imprese di Milano 13610860960, REA n. MI-2733486.

Copyright ©2026 Paymentsense Ireland Limited. Tutti i diritti riservati.

Trovate informazioni per presentare un ricorso alla Banca d'Italia al seguente riferimento: www.bancaditalia.it

## Come chiudere il vostro account

Se desiderate chiudere il vostro account Dojo, dovrete seguire la procedura di seguito indicata:

1) **fornite una comunicazione scritta via e-mail, per posta o per telefono con un preavviso di un mese:**

Per email: support@dojo.tech
Per posta:
Dojo
Runway East
101 Victoria Street
Bristol
BS1 6PU

Contattandoci telefonicamente: 390 240 130 256.

2) **restituiteci il vostro terminale per il pagamento con carta**

Organizzeremo il ritiro del terminale per il pagamento con carta mediante corriere nell'ambito del processo di cancellazione. Dopo averci fornito la vostra comunicazione di preavviso, vi comunicheremo i passi successivi.

3) **pagate il saldo finale del conto**

Vi invieremo una fattura alla fine del periodo di fatturazione e riscuoteremo il vostro pagamento finale tramite Addebito Diretto

4) **rimuovete qualsiasi materiale o logo con il marchio Dojo dai beni di cui vi servite nella conduzione della vostra impresa/attività economica**

5) **vi confermeremo via e-mail la chiusura dell'account**

Paymentsense Ireland Limited, che opera come Dojo, è un istituto di moneta elettronica regolamentato e supervisionato dalla Banca Centrale d'Irlanda con numero di iscrizione C451387. La nostra società è costituita in Irlanda al numero 542166, e la nostra sede legale è: Paymentsense Ireland Limited, 9 Clare Street, Dublino 2, Dublino, D02 HH30. P. IVA: 3274075SH.

Paymentsense Ireland Limited opera in Italia attraverso la propria sede secondaria, denominata "Paymentsense Ireland Limited - Italian branch", iscritta presso la Banca d'Italia al n. 18335, con sede legale in Spaces, Bastioni di Porta Nuova, 21, 20121 Milano, partita IVA e numero di iscrizione al registro delle imprese di Milano 13610860960, REA n. MI-2733486.

Copyright ©2026 Paymentsense Ireland Limited. Tutti i diritti riservati.

DOJO

# Glossario dei Termini

| | |
|---|---|
| **acquiring bank** | L'acquiring bank, o acquirer, è responsabile della ricezione degli estremi della transazione di pagamento con carta dal terminale per il pagamento con carta dell'esercente. Questi dati vengono poi trasmessi, tramite il circuito di pagamento, alla banca emittente (la banca del titolare della carta) per l'autorizzazione e per completare l'elaborazione della transazione. |
| **titolare della carta** | È il soggetto che presenta la carta di debito, di credito o aziendale. |
| **transazione con carta presente (CP)** | Una transazione è descritta come transazione con carta presente (CP) quando il titolare della carta e la carta sono presenti contemporaneamente. |
| **Transazione con carta non presente (CNP)** | Le transazioni con carta non presente (CNP) avvengono quando il titolare della carta e la carta non sono presenti nel punto vendita. Queste transazioni comprendono, ad esempio, gli ordini telefonici e le transazioni di eCommerce. |
| **circuito di pagamento** | I circuiti di pagamento sono organizzazioni che gestiscono e controllano le operazioni e la compensazione delle transazioni di pagamento con carta secondo il regolamento del circuito di pagamento e trasmettono gli estremi della transazione dalla banca acquirente alla banca emittente e poi di nuovo alla banca acquirente per pagare l'esercente. |
| **riaddebito** | Se un cliente non è soddisfatto della merce o dei servizi ricevuti o sospetta una frode, può presentare un reclamo direttamente alla banca emittente per ottenere il rimborso di una specifica transazione. |
| **trasferimento** | Si tratta dei fondi oggetto delle transazioni con carta che sono trasferiti dall'acquiring bank al conto corrente bancario indicato dall'esercente al termine di ogni giorno lavorativo. |

Paymentsense Ireland Limited, che opera come Dojo, è un istituto di moneta elettronica regolamentato e supervisionato dalla Banca Centrale d'Irlanda con numero di iscrizione C451387. La nostra società è costituita in Irlanda al numero 542166, e la nostra sede legale è: Paymentsense Ireland Limited, 9 Clare Street, Dublino 2, Dublino, D02 HH30. P. IVA: 3274075SH.

Paymentsense Ireland Limited opera in Italia attraverso la propria sede secondaria, denominata "Paymentsense Ireland Limited - Italian branch", iscritta presso la Banca d'Italia al n. 18335, con sede legale in Spaces, Bastioni di Porta Nuova, 21, 20121 Milano, partita IVA e numero di iscrizione al registro delle imprese di Milano 13610860960, REA n. MI-2733486.

Copyright ©2026 Paymentsense Ireland Limited. Tutti i diritti riservati.

| | |
|---|---|
| **banca emittente** | La banca emittente è l'organizzazione che fornisce le carte di pagamento (di debito, di credito e aziendali) ai propri clienti, indicati anche come titolari delle carte. Essa è responsabile delle transazioni effettuate con le carte dalla stessa emesse e addebiterà i fondi sul conto del titolare della carta interessato. |
| **esercente** | Un esercente è una società o una persona fisica che vende un servizio o una merce. |
| **terminale POS** | Un terminale POS ("Point-of-sale") è l'apparecchiatura o il software utilizzato da un esercente per accettare il pagamento dal titolare della carta. |
| **transazioni qualificate e non qualificate** | Le transazioni sono classificate come qualificate o non qualificate a seconda del tipo di carta utilizzata e delle modalità di pagamento. Le transazioni non qualificate comportano un costo aggiuntivo (come stabilito nel contratto concluso con Noi) in quanto considerate meno sicure. |

Paymentsense Ireland Limited, che opera come Dojo, è un istituto di moneta elettronica regolamentato e supervisionato dalla Banca Centrale d'Irlanda con numero di iscrizione C451387. La nostra società è costituita in Irlanda al numero 542166, e la nostra sede legale è: Paymentsense Ireland Limited, 9 Clare Street, Dublino 2, Dublino, D02 HH30. P. IVA: 3274075SH.

Paymentsense Ireland Limited opera in Italia attraverso la propria sede secondaria, denominata "Paymentsense Ireland Limited - Italian branch", iscritta presso la Banca d'Italia al n. 18335, con sede legale in Spaces, Bastioni di Porta Nuova, 21, 20121 Milano, partita IVA e numero di iscrizione al registro delle imprese di Milano 13610860960, REA n. MI-2733486.

Copyright ©2026 Paymentsense Ireland Limited. Tutti i diritti riservati.