

## CONDIZIONI GENERALI PER L'ACQUISIZIONE DI OPERAZIONI CON CARTE (Aprile 2017)

### 1. Contesto e definizioni

- 1.1 Bambora AB 556233-9423 ("**Bambora**") è una società la cui attività principale consiste nell'acquistare operazioni effettuate con carte. Bambora è un istituto di pagamento che detiene una licenza per fornire servizi di pagamento ed è soggetto alla vigilanza dell'autorità di vigilanza finanziaria svedese (sv. *Finansinspektionen*).
- 1.2 Ai sensi del Contratto, Bambora può acquisire Operazioni effettuate con una Carta presso l'Esercente.
- 1.3 In caso di discrepanze fra le presenti condizioni generali e un'Istruzione, l'Istruzione avrà la precedenza.
- 1.4 Nel Contratto, salvo ove diversamente richiesto dal contesto, il singolare include il plurale e viceversa e il riferimento a qualsiasi genere include un riferimento a tutti gli altri generi.
  - 1.4.1 «**Contratto**» è la domanda dell'Esercente per l'acquisizione di operazioni effettuate con Carte, l'approvazione scritta della domanda da parte di Bambora, le presenti condizioni generali nella versione di volta in volta vigente, qualsiasi modifica del presente Contratto comunicata conformemente a quanto stabilito nelle sezioni 9 e 10.5, nonché le Istruzioni di volta in volta vigenti e gli (eventuali) allegati espressamente indicati come relativi alle presenti condizioni generali e/o alla domanda.
  - 1.4.2 «**Giorno di Operatività delle Banche**» indica un giorno della settimana in cui le banche sono generalmente aperte a Stoccolma e a Zurigo (vale a dire non sabati o festività pubbliche).
  - 1.4.3 «**Carta**» indica una carta o un'altra forma di strumento di pagamento, correttamente emessa(o) da un'emittente di carte autorizzata e/o provvista di licenza, contrassegnata da un marchio commerciale e di un tipo di carta che le Parti hanno concordato di assoggettare al Contratto. I marchi commerciali e i tipi di carta concordati sono stabiliti nella domanda.
  - 1.4.4 «**Titolare di Carta**» indica una persona fisica a nome della quale è stata emessa una Carta.
  - 1.4.5 «**DCC - Conversione Automatica di Valuta**» indica una funzione supplementare per cui al Titolare di carta viene offerto di eseguire il pagamento nella valuta di fatturazione della Carta.
  - 1.4.6 «**Esposizione Finanziaria**» indica il rischio di riaddebito (*chargeback*) di prodotti o servizi pagati ma non forniti.

- 1.4.7 «**Pagamento senza Contatto**» indica un pagamento in cui la Carta viene tenuta molto vicino al Terminale, affinché quest'ultimo possa rilevare i dati della Carta.
- 1.4.8 «**Istruzioni**» indica direttive, istruzioni, descrizioni di routine, ecc. emesse di volta in volta da Bambora per iscritto o verbalmente.
- 1.4.9 «**Esercente**» indica la società a cui viene dato accesso al sistema di Bambora per l'acquisizione di Operazioni ai sensi del Contratto.
- 1.4.10 «**Disposizioni riguardanti il Sistema della Carta**» indica norme, disposizioni, direttive, ecc. emesse da Visa e/o da MasterCard.
- 1.4.11 «**Metodo di Vendita**» indica il(i) metodo(i) di vendita utilizzato(i) dall'Esercente per la vendita dei suoi prodotti e/o servizi. Esempi di metodi di vendita includono vendite al dettaglio, vendite tramite Internet e vendite tramite ordine postale e/o telefonico. A ciascun Metodo di Vendita possono essere correlate delle Istruzioni che vanno a integrare le presenti condizioni generali.
- 1.4.12 «**Terminale**» indica un equipaggiamento tecnico che rileva le informazioni memorizzate su una Carta al fine di creare un'Operazione, a prescindere dal fatto che tali informazioni siano memorizzate su una banda magnetica o su un chip.
- 1.4.13 «**Operazione**» indica sia 1) le operazioni di acquisto nelle quali la Carta viene utilizzata come mezzo di pagamento, che 2) resi/abboni di relative operazioni di acquisto.

## **2. La relazione fra le Parti**

- 2.1 Le parti ai sensi del Contratto sono Bambora, da una parte, e l'Esercente dall'altra. Bambora e l'Esercente saranno di seguito denominati collettivamente le «**Parti**».
- 2.2 Le Disposizioni riguardanti il Sistema della Carta hanno la precedenza sulle disposizioni del Contratto. Di conseguenza, le Parti sono consapevoli e accettano che la collaborazione ai sensi del Contratto debba svolgersi sempre in conformità con tali Disposizioni riguardanti il Sistema della Carta.
- 2.3 Qualora si stabilisca, in qualsiasi momento, che la collaborazione non si svolge conformemente alle Disposizioni riguardanti il Sistema della Carta, Bambora ne notificherà immediatamente l'Esercente, dopodiché le Parti incominceranno immediatamente trattative al fine di raggiungere un accordo quanto all'effetto di tale circostanza sulla loro collaborazione. Se, durante i colloqui, le Parti sono incapaci di raggiungere un accordo entro dieci (10) Giorni di Operatività delle Banche calcolati dalla data in cui dette trattative hanno avuto inizio, ciascuna Parte è autorizzata a disdire il Contratto notificando l'altra Parte e rispettando un termine di disdetta di trenta (30) giorni di calendario.
- 2.4 Tuttavia, nel caso in cui Visa e/o MasterCard lamenti(no) il fatto che la collaborazione non si svolge conformemente alle Disposizioni riguardanti il Sistema della Carta e, dunque, richieda(no) la correzione delle carenze entro un determinato periodo di tempo, ciascuna Parte, laddove abbia dei ragionevoli motivi di credere che la carenza non possa

essere/ non sarà corretta nei tempi prescritti, è autorizzata in qualsiasi momento (vale a dire a prescindere da quanto diversamente stabilito nel Contratto riguardo ai termini e alla notifica di disdetta) a disdire il Contratto con effetto dal giorno precedente a quello in cui, secondo Visa e/o MasterCard, la carenza dovrebbe essere corretta.

### 3. Scopo

- 3.1 Il Contratto regola i rapporti fra le Parti riguardo all'acquisizione di Operazioni e a pratiche correlate. Le Operazioni possono essere eseguite solo nelle valute regolate nel Contratto.
- 3.2 Le disposizioni del Contratto riferite alle operazioni di acquisto si applicano anche, laddove opportuno, a resi e/o abbuoni di operazioni d'acquisto.
- 3.3 Bambora fornirà all'Esercente dei numeri di cliente univoci per ogni Metodo di Vendita che le Parti hanno stabilito di assoggettare al Contratto. Tali numeri di clienti, che devono sempre accompagnare la comunicazione delle Operazioni da parte dell'Esercente a Bambora, non possono essere utilizzati per Metodi di Vendita o prodotti o servizi nell'ambito di una determinata industria che non siano quelli concordati fra Bambora e l'Esercente.
- 3.4 Le vendite di unità di valore possono essere eseguite solo previo consenso scritto di Bambora. «**Vendite di Unità di Valore**» nel Contratto indica, attualmente, 1) acquisti di valuta virtuale e 2) trasferimenti ad altre soluzioni di pagamento, inclusi certificati omaggio validi per non più di trentasei (36) mesi.
- 3.5 Le vendite di tabacco tramite internet e le vendite di gioco d'azzardo possono avvenire solo previo consenso scritto di Bambora. «**Gioco d'Azzardo**» nel Contratto indica, attualmente, scommesse, lotterie, bingo, casinò e acquisti di unità di valore, ecc. che possono essere utilizzate per pagare il gioco d'azzardo.

### 4. Obblighi dell'Esercente

- 4.1 L'Esercente si impegna:
- Ad adempiere ai propri obblighi ai sensi del presente Contratto in conformità con le leggi applicabili;
  - ad attenersi al Contratto e a qualsiasi direttiva ad esso correlata da parte di Bambora o di qualsiasi altra parte scelta da Bambora, incluse istruzioni fornite in risposte di Terminali o di altre forme di sistemi di autorizzazione, ivi inclusa risposta vocale automatica;
  - ad accettare tutte le Carte contrassegnate da un marchio commerciale e del tipo di carta che le Parti hanno concordato di assoggettare al Contratto, a prescindere dall'importo, per il pagamento di tutti i prodotti e servizi dell'Esercente. Bambora è autorizzata a registrare e a commercializzare il fatto, che l'Esercente accetti Carte come mezzo di pagamento;

- a rispondere a controversie di Titolari di Carta e a gestire i riaddebiti conformemente alle Disposizioni riguardanti il Sistema della Carta («**Riaddebito**»);
- a non incoraggiare l'utilizzo di, o accettare, Carte 1) per scopi fraudolenti; 2) in qualsiasi altro modo che contravvenga all'uso permesso delle Carte; o 3) per qualsiasi scopo non autorizzato dal Titolare di Carta;
- in relazione al pagamento con Carta: 1) a non erogare; 2) a non emettere assegni o altre istruzioni di pagamento; 3) a non garantire il pagamento per pretese al di fuori del pagamento dei prodotti e/o dei servizi dell'Esercente;
- a non utilizzare il marchio commerciale di Bambora per scopi diversi da quelli concordati per iscritto fra le Parti;
- ad attenersi alla legge applicabile e alle normative delle autorità pubbliche di volta in volta in vigore;
- a non creare operazioni di acquisto multiple relative a un singolo acquisto con la medesima Carta; e
- a non trasferire a Bambora Operazioni che siano state eseguite presso un parte terza diversa dall'Esercente.

- 4.2 I resi/abbuoni devono riferirsi a un'operazione di acquisto eseguita in precedenza. L'importo del reso/abbuono non può eccedere l'importo dell'operazione di acquisto. Il reso/l'abbuono avviene tramite la Carta utilizzata per l'operazione di acquisto. L'importo non può essere rimborsato in contanti salvo diversi accordi scritti fra le Parti. Per resi/abbuoni occorre, che l'Esercente firmi una ricevuta o una base equivalente per l'Operazione.
- 4.3 Qualora l'Esercente stesso possieda una Carta, tale carta (laddove l'Esercente operi come impresa individuale, società semplice, società di persone o società a garanzia limitata che è una cosiddetta società a proprietà chiusa) non può essere utilizzata per pagamenti presso l'Esercente. La detenzione di una Carta significa che il Titolare di Carta e l'Esercente sono identici, vale a dire che hanno il medesimo codice d'identificazione o numero di registrazione personale o che il Titolare di Carta è il proprietario o un partner dell'Esercente.
- 4.4 Al fine di mantenere un livello di sicurezza elevato nell'ambito dei sistemi di pagamento globali con carte e di rafforzare la fiducia in Carte come metodo di pagamento, è estremamente importante che chiunque elabori le Informazioni relative alla Carta lo faccia in modo sicuro. «**Informazioni relative alla Carta**» indica le informazioni stampate a rilievo o non a rilievo sulla parte anteriore o posteriore della Carta, incluse le informazioni memorizzate nella banda magnetica o nel chip della Carta. Per tale motivo, l'industria ha concordato uno standard industriale congiunto per il trattamento delle Informazioni relative alla Carta. Lo standard è denominato Payment Card Industry (PCI) Data Security Standard (DSS) ed è sviluppato, fra gli altri, da Visa e MasterCard.
- 4.5 L'Esercente si impegna ad attenersi allo standard PCI DSS come pubblicato di volta in volta su [www.pcisecuritystandards.org](http://www.pcisecuritystandards.org). Le istruzioni contengono informazioni supplementari riguardo al PCI DSS, nonché una descrizione delle tematiche a cui l'Esercente deve attenersi in generale in relazione al trattamento delle Informazioni relative alla Carta. Ciò comporta, fra l'altro, il non utilizzare alcun Terminale o alcuna

soluzione di pagamento che non sia stato(a) approvato(a) ai sensi dei PA DSS (Payment Application Data Security Standards) qualora sia ritenuto necessario da Bambora. Bambora informa l'Esercente di importanti notizie e modifiche relative al PCI DSS secondo la modalità e con la frequenza che Bambora ritiene opportuno.

- 4.6 L'Esercente s'impegna di segnalare immediatamente al proprio prestatore di servizi di pagamento e a Bambora qualora sospetti o rilevi delle irregolarità o un utilizzo fraudolento dei dati relativi alla Carta.
- 4.7 L'Esercente si impegna a non memorizzare alcun dato sensibile relativo alla Carta o al pagamento. Qualora l'attività dell'Esercente richieda la gestione e la memorizzazione di dati relativi alla Carta o al pagamento, tale gestione e/o memorizzazione deve essere eseguita in conformità con gli «Orientamenti finali sulla sicurezza dei pagamenti via internet» (EBA/GL/2014/12)».
- 4.8 Al momento dell'offerta di prodotti e/o servizi, l'Esercente non può applicare un prezzo superiore o una commissione per il pagamento eseguito con Carta rispetto al prezzo applicato per pagamenti eseguiti tramite qualsiasi altra forma di pagamento, salvo che tale prezzo superiore o tale commissione sia consentito(a) dalla legge Svizzera e dalle Disposizioni riguardanti il Sistema della Carta.

Qualora l'Esercente applichi una commissione maggiorata oppure offra una riduzione di una commissione in relazione all'uso di una determinata Carta, il Titolare di Carta ne deve essere informato prima dell'esecuzione dell'Operazione. La commissione addebitata dall'Esercente deve essere ragionevole e conforme alla Legge Locale e alle Disposizioni riguardanti il Sistema della Carta.

- 4.9 Qualora l'Esercente desideri addebitare al Titolare di Carta, posticipatamente, i costi correlati a un servizio, ecc. (come p.es. una visita in un albergo, il noleggio di un'auto o simili), l'Esercente deve informare il Titolare di Carta ed avere il suo consenso prima che venga eseguito l'addebito posticipato. In tal caso, l'Esercente deve, ove possibile, dividere l'Operazione in due (2) parti, dopodiché l'Esercente deve addebitare immediatamente al Titolare di Carta la parte dell'importo dell'Operazione noto al momento della stessa e, successivamente, addebitare al Titolare di Carta, posticipatamente, solo quella parte dell'importo dell'Operazione che non era noto al momento della stessa.
- 4.10 Qualora rilevi che una qualsiasi Operazione sia stata eseguita in modo erroneo, l'Esercente deve segnalarlo, senza ingiustificato ritardo, ed entro non più di quarantacinque (45) giorni di calendario, a Bambora, richiedendone la rettifica.

## **5. Obblighi di Bambora**

- 5.1 Bambora si impegna a effettuare il pagamento sul conto designato per operazioni d'acquisto eseguite con Carte, a condizione che 1) l'operazione d'acquisto venga ricevuta da Bambora entro il termine prescritto nelle Istruzioni; 2) l'operazione d'acquisto soddisfi i requisiti stabiliti nel Contratto; e 3) l'Esercente abbia altrimenti adempito ai propri obblighi ai sensi del Contratto.

- 5.2 La responsabilità di Bambora ai sensi del Contratto si estende solo a Operazioni effettivamente ricevute da Bambora. Di conseguenza, qualora l'Esercente incarichi un terzo della consegna di Operazioni a Bambora, quest'ultima declina qualsiasi responsabilità per qualsiasi pretesa, azione o omissione relativa alla collaborazione fra l'Esercente e il terzo. Bambora declina altresì qualsiasi responsabilità per sbagli, errori o simili durante Operazioni che le pervengono, nella misura in cui tal errore sia dovuto a circostanze imputabili al terzo.
- 5.3 Bambora fornisce all'Esercente informazioni, a posteriori, relative a Operazioni avvenute, vale a dire informazioni concernenti gli importi delle Operazioni, le commissioni e, ove applicabile, i tassi di cambio. Le informazioni devono essere fornite con la frequenza e la modalità concordate separatamente fra le Parti.
- 5.4 Ferme restando le circostanze citate alle sezioni 5.1 e 5.2 di cui sopra, Bambora risponde nei confronti dell'Esercente solo per perdite subite direttamente da quest'ultimo qualora venga definitivamente stabilito a livello giudiziario che Bambora abbia agito intenzionalmente o con grave negligenza. Tuttavia, Bambora non risponde in alcun caso per perdite indirette, conseguenti o per perdite imputabili al fatto che un'emittente di carte non abbia acconsentito all'esecuzione o implementazione di un'Operazione

## **6. Responsabilità dell'Esercente**

- 6.1 L'Esercente risponde nei confronti del Titolare di Carta per qualsiasi difetto e deviazione nella qualità, condizione e funzionalità dei prodotti e servizi venduti. Tali difetti e/o deviazioni, così come la mancata consegna o la consegna carente di prodotti/servizi a un Titolare di Carta o a qualsiasi altra parte da questi designata, sono sempre considerati costituire un inadempimento degli obblighi dell'Esercente ai sensi della sezione 6.3, quarto punto, e alla sezione 10.2 sotto citati.
- 6.2 La responsabilità dell'Esercente ai sensi della sezione 6.1 di cui sopra si applica a prescindere da qualsiasi accordo che possa essere stato raggiunto tra l'Esercente e il Titolare di Carta, l'acquirente o qualsiasi altra parte. Quanto succitato trova anche applicazione qualora l'Esercente 1) effettui operazioni in qualità di agente/intermediario, ecc. e, a questo proposito, venda/faccia da intermediario per prodotti e/o servizi di un terzo/subcontraente, oppure 2) venda/faccia da intermediario per prodotti e/o servizi per conto di un terzo/subcontraente e, a questo proposito, può essere richiesto a una parte diversa dall'Esercente di eseguire delle prestazioni (p.es. fornitura di prodotti e/o servizi o l'esecuzione di un evento, viaggio, ecc.) correlate all'Operazione.
- 6.3 L'Esercente è tenuto, su richiesta di Bambora, a rimborsare a quest'ultima tutti gli importi, più interessi e spese amministrative, che Bambora ha pagato/rimborsato a un'emittente di carte, Titolare di Carta o qualsiasi altra parte (p. es. Visa o MasterCard) come conseguenza:
- degli obblighi dell'Esercente ai sensi delle sezioni 6.1 e 6.2 di cui sopra;
  - dell'addebito finale di un'emittente di carte a Bambora con riferimento a un'Operazione oggetto di una controversia in conformità con le normative di riaddebito di Visa e/o MasterCard;

- del fatto che l'Esercente, senza esercitare la cura usuale, abbia accettato una Carta nulla o contraffatta o una Carta che sia stata utilizzata in modo illecito;
- del fatto che l'Esercente abbia in qualsiasi modo infranto i propri obblighi ai sensi del Contratto, o abbia altrimenti trasgredito allo stesso; oppure
- della legge applicabile o di normative delle autorità pubbliche.

6.4 A prescindere dal fatto che all'Esercente possano essere imputati o no negligenza, violazione del contratto o qualsiasi altro motivo di azione, l'Esercente è tenuto, altresì, su richiesta di Bambora, a pagare un'indennità per qualsiasi importo (p. es. commissioni e altre sanzioni economiche) che Bambora sia obbligata a pagare a Visa e/o a MasterCard, purché tale importo sia correlato al Contratto e a 1) Operazioni oggetto di reclamo; oppure 2) frode, cattiva fede o comportamento doloso.

6.5 Qualora Bambora, prima di qualsiasi obbligo di pagare un importo ai sensi della sezione 6.3 o della sezione 6.4 di cui sopra, riceva un avviso, un ordine o simile (p. es. da Visa o MasterCard), Bambora deve notificare tempestivamente all'Esercente le misure o simili che l'Esercente deve adottare, se possibile, per evitare che Bambora incorra in un obbligo di pagare l'importo.

6.6 Qualora Visa e/o MasterCard ritenga(no) che l'Esercente abbia raggiunto un livello di reclami dovuti a frode, acquisti non autorizzati o reclami da parte di Titolari di Carta inaccettabilmente elevato in relazione al numero complessivo delle operazioni d'acquisto dell'Esercente, Bambora è autorizzata a disdire il Contratto con effetto immediato.

## **7. Condizioni di pagamento**

7.1 Il pagamento a Bambora da parte dell'Esercente dei prezzi e delle commissioni concordati viene effettuato tramite prelevamenti dal conto designato dall'Esercente o tramite deduzione da parte di Bambora dell'importo in relazione alle pratiche di pagamento applicate fra le Parti. Qualora il valore netto sia inferiore a zero (0), l'Esercente deve, su richiesta di Bambora, saldare l'importo accreditandolo sul conto bancario di Bambora. Nel caso in cui nessuna delle succitate opzioni di pagamento sia possibile per qualsiasi ragione, Bambora si riserva il diritto di fatturare all'Esercente ogni importo pagabile in sospeso.

7.2 Qualora Bambora rilevi, in qualsiasi momento, che la propria Esposizione Finanziaria o la valutazione del rischio di credito in relazione all'Esercente sia aumentata, Bambora è autorizzata a modificare le condizioni di pagamento con effetto immediato, affinché le stesse corrispondano alla maggiore Esposizione Finanziaria o al maggior rischio di credito. Bambora è, inoltre, autorizzata a richiedere garanzie supplementari qualora lo ritenga necessario.

## **8. Diritto di Bambora di trattenere e/o posticipare i pagamenti e diritto di regolamento tramite prelievo**

8.1 Qualora Bambora ritenga che il rischio di credito dell'Esercente o la sua Esposizione Finanziaria sia aumentato(a), laddove l'Esercente ometta di adempiere ai propri obblighi ai sensi del Contratto o qualora la solvibilità dell'Esercente venga ragionevolmente

ritenuta incerta da Bambora o qualora il Contratto sia stato disdetto, Bambora è immediatamente autorizzata a trattenere o a posticipare i pagamenti all'Esercente almeno fino alla scadenza del termine di reclamo.

I pagamenti che sono stati trattenuti o posticipati come indicato sopra possono essere applicati da Bambora a tutte le obbligazioni/impegni dell'Esercente nei confronti di Bambora ai sensi del Contratto. Quanto precedentemente esposto si applica anche a obbligazioni generatesi a seguito della disdetta del Contratto fino al giorno in cui Bambora paga l'importo totale trattenuto.

- 8.2 In aggiunta alla sezione precedente, Bambora è autorizzata a trattenere o a posticipare i pagamenti all'Esercente nel caso in cui Bambora ritenga probabile che un'Operazione sarà soggetta a un Riaddebito. In tal caso, Bambora è autorizzata a trattenere e/o a posticipare il pagamento di un importo equivalente al Riaddebito anticipato.
- 8.3 In caso di disdetta del Contratto (per qualsiasi ragione) o qualora l'Esercente smetta di inviare a Bambora le Operazioni, i regolari pagamenti cessano a partire dalla data in cui viene disdetto il Contratto e il pagamento dei fondi trattenuti da Bambora verrà effettuato in conformità con la sezione 8.1 di cui sopra.
- 8.4 Un prerequisito affinché Bambora rilasci i fondi trattenuti è che l'Esercente fornisca a Bambora, su richiesta di quest'ultima, la documentazione che mostri la data di consegna dei prodotti e/o dei servizi venduti. Il pagamento dei fondi rilasciati viene effettuato su base mensile o come altrimenti stabilito da Bambora e a condizione che l'Esercente abbia fornito a Bambora la documentazione ritenuta sufficiente da quest'ultima. Bambora è autorizzata a trattenere i fondi corrispondenti al valore in sospeso dei prodotti e/o servizi non forniti o inutilizzati (come stabilito sulla base delle informazioni ricevute dall'Esercente).
- 8.5 I pagamenti che sono stati trattenuti o posticipati come indicato sopra possono essere applicati da Bambora a tutte le obbligazioni/impegni dell'Esercente nei confronti di Bambora ai sensi del Contratto. Quanto precedentemente esposto si applica anche a obbligazioni generatesi a seguito della disdetta del Contratto fino al giorno in cui Bambora paga l'importo totale del pagamento trattenuto o posticipato.
- 8.6 Il regolamento ai sensi delle sezioni 6.3 e 6.4 può essere effettuato tramite un prelievo dal conto designato dall'Esercente o tramite una deduzione dall'importo che deve essere pagato da Bambora in relazione alle pratiche di pagamento applicabili fra le Parti. L'Esercente è tenuto a garantire che vi siano fondi a sufficienza sul conto designato.

Bambora informerà l'Esercente, senza ingiustificato ritardo, del motivo dell'obbligo dell'Esercente di compensare. Qualora l'Esercente ritenga di non essere obbligato a compensare, deve darne immediata notifica a Bambora, specificandone i motivi. La presente sezione 8.6 rimane in vigore per tutto il termine di reclamo applicabile di volta in volta ai sensi delle Disposizioni riguardanti il sistema della Carta concernenti il Riaddebito.

## 9. Prezzi

In considerazione dei servizi che Bambora fornisce ai sensi del Contratto, l'Esercente deve pagare i prezzi e le commissioni generalmente applicati di volta in volta da Bambora e disponibili nella domanda per la connessione al sistema di Bambora per l'acquisizione di operazioni con carte o nella notifica con la quale Bambora segnala all'Esercente che la domanda è stata approvata.

Bambora può modificare i suoi prezzi e commissioni in qualsiasi momento. Tali modifiche entreranno in vigore non prima di trenta (30) giorni di calendario dalla notifica all'Esercente.

## 10. Termine

- 10.1 Il Contratto s'intende perfezionato il giorno in cui Bambora autorizza la domanda di connessione al sistema di Bambora per l'acquisizione di operazioni con carte. Bambora notifica all'Esercente per iscritto che la domanda è stata approvata e che il Contratto è, quindi, entrato in vigore. Il Contratto ha una durata di trentasei (36) mesi e può essere disdetto non prima della scadenza contrattuale con un preavviso di tre mesi. In caso contrario verrà prorogato a tempo indeterminato, sempre che non venga disdetto per iscritto da una parte contraente con un preavviso di tre mesi alla fine di un mese.
- 10.2 Qualora una Parte violi in modo sostanziale i propri obblighi ai sensi del Contratto, l'altra Parte ha il diritto di disdire il Contratto con effetto immediato. Conformemente a ciò, Bambora è autorizzata, *fra l'altro*, a disdire il Contratto con effetto immediato qualora l'addebito non possa essere effettuato in conformità con la sezione 6 di cui sopra o il pagamento non venga eseguito ai sensi della sezione 9 di cui sopra.
- 10.3 Bambora ha inoltre la facoltà di disdire il Contratto con effetto immediato: 1) *nel caso* di una modifica significativa nell'assetto proprietario dell'Esercente; 2) *qualora* l'Esercente o una persona collegata all'Esercente sia o venga iscritto(a) nel registro di cui alla sezione 13.3 che segue o si verificano delle circostanze che fondino una siffatta iscrizione; 3) *qualora* Bambora, sulla base di una valutazione generale, ritenga probabile che l'Esercente sia coinvolto in, o altrimenti associato ad, attività criminali; 4) *qualora*, secondo l'opinione ben motivata di Bambora, il numero o la natura delle Operazioni riguardo alle quali siano stati espressi dei reclami derivi da ciò che Bambora ritiene normale; 5) *qualora* l'Esercente abbia fornito informazioni errate, incomplete o fuorvianti; 6) *qualora*, secondo l'opinione ben motivata di Bambora, l'attività, l'affiliazione o il carattere dell'Esercente sia o verrà modificata(o) rispetto alle circostanze vigenti al momento del perfezionamento del Contratto; 7) *qualora*, secondo la ragionevole opinione di Bambora, la capacità di pagamento dell'Esercente possa essere messa in dubbio; 8) *qualora*, secondo la ragionevole opinione di Bambora, l'insolvenza dell'esercente possa essere anticipata; 9) *nel caso* in cui l'Esercente non adempia materialmente a uno qualsiasi dei suoi obblighi nei confronti dei Titolari di Carte; 10) *qualora* l'Esercente non accetti tutte le Carte oggetto del Contratto; oppure 11) *qualora* l'Esercente, secondo la ragionevole opinione di Bambora, possa o potrebbe danneggiare la reputazione di Bambora tramite il suo comportamento o la modalità di gestione della sua attività.

10.4 Bambora verifica regolarmente in che modo le informazioni fornite dall'Esercente a Bambora, p. es. relativamente al periodo di tempo che intercorre fra la data di pagamento con Carta presso l'Esercente e la data di consegna/prestazione del prodotto/servizio a cui si riferisce il pagamento, si accordino con le circostanze effettivamente sussistenti di volta in volta. L'Esercente ha l'obbligo di prestare assistenza, in misura ragionevole, al fine di facilitare tale verifica.

La verifica di cui al precedente paragrafo ha luogo principalmente per garantire che le condizioni di pagamento e qualsiasi garanzia fornita per assicurare il diritto di Bambora al pagamento, ecc., di volta in volta, 1) corrispondano alle circostanze effettive; e 2) siano conformi alle linee guida e alle politiche di Bambora.

Qualora le informazioni fornite dall'Esercente differiscano dalle circostanze effettive, Bambora è autorizzata ad adottare le misure a suo parere necessarie per compensare tale differenza. Dette misure possono, per esempio (ma senza limitazione), comprendere il fatto che Bambora chieda 1) *che* l'Esercente fornisca una nuova garanzia o una garanzia modificata per assicurare il diritto di Bambora al pagamento; oppure 2) *che* le condizioni di pagamento vengano modificate.

Nel caso in cui l'Esercente non accetti le misure richieste da Bambora ai sensi del precedente paragrafo, Bambora ha la facoltà di disdire il Contratto con effetto immediato.

10.5 Le attuali condizioni generali e le Istruzioni sono disponibili sul sito di Bambora e Innocard ([www.bambora.com](http://www.bambora.com), [www.innocard.ch](http://www.innocard.ch)). Bambora ha il diritto di modificare tali condizioni generali e/o Istruzioni in qualsiasi momento senza la preventiva approvazione dell'Esercente. Spetta all'Esercente mantenersi aggiornato alla versione attuale. In caso di modifiche significative, Bambora fornirà tempestivamente all'Esercente la nuova versione delle condizioni generali e/o delle Istruzioni o informerà l'Esercente su dove reperire le stesse. Qualora l'Esercente non abbia informato Bambora, prima della data di entrata in vigore, del fatto che non accetta le modifiche, si ritiene che l'Esercente le abbia accettate.

10.6 La disdetta del Contratto deve avvenire per iscritto. La disdetta inviata tramite fax o e-mail si considera come data per iscritto. A scanso di dubbi, alla disdetta si applicano le disposizioni di cui alla sezione 15.8.

10.7 In caso di disdetta del Contratto, indipendentemente dalla ragione della stessa, le vendite dell'Esercente dietro pagamento con Carta ai sensi del Contratto cessano nel medesimo istante, il che significa che Bambora, a sua volta, non è più autorizzata od obbligata ad accettare Operazioni dall'Esercente.

10.8 In caso di disdetta del Contratto, indipendentemente dalla ragione della stessa, le Parti restano responsabili per qualsiasi Operazione effettuata sulla base del Contratto prima di tale disdetta.

## 11. Reporting

- 11.1 L'Esercente deve consegnare l'ultima relazione annuale (o informazione simile qualora l'Esercente non sia tenuto a predisporre una relazione annuale ai sensi della Legge Svizzera) a Bambora in tedesco/francese/italiano o in inglese, salvo diversi accordi. Tale informazione deve essere fornita tempestivamente e in nessun caso oltre due (2) settimane dalla data in cui è stata adottata o è altrimenti divenuta ufficiale. Inoltre, l'Esercente deve fornire tempestivamente a Bambora, su richiesta di quest'ultima, e in nessun caso oltre due (2) settimane delle relazioni intermedie (p. es. relazioni semestrali e trimestrali), se del caso, e qualsiasi altra informazione che possa risultare rilevante per la collaborazione fra le Parti ai sensi del Contratto.
- 11.2 L'Esercente deve segnalare immediatamente a Bambora per iscritto eventuali cambiamenti relativi alla composizione del suo consiglio d'amministrazione, al direttore generale, alla ragione sociale della società, all'assetto proprietario, all'indirizzo, ai numeri di telefono e di fax, all'indirizzo e-mail, ai numeri di conto rilevanti, a modifiche inerenti l'affiliazione o le attività e ad altre circostanze che possano essere rilevanti ai sensi del Contratto.
- 11.3 Una Parte deve inoltre segnalare immediatamente all'altra Parte eventi che si ritenga possano influire, o influiranno, su tutta o parte della collaborazione ai sensi del Contratto. Riveste particolare importanza il fatto che tutte le modifiche programmate nel sistema informatico di una Parte, che si ritenga possano, sotto qualunque aspetto, influire sulla collaborazione, vengano notificate all'altra Parte immediatamente all'inizio della programmazione concernente le modifiche.

## 12. Forza maggiore

- 12.1 Bambora non è responsabile per il mancato adempimento di un qualsiasi obbligo ai sensi del Contratto, qualora tale mancato adempimento sia dovuto a un Evento di Forza Maggiore, laddove tali circostanze vadano al di là del controllo di Bambora, impedendo o rendendo materialmente più difficoltoso l'adempimento tempestivo dei suoi obblighi.

Sono considerati Eventi di Forza Maggiore, *fra l'altro*, guerra, azioni belliche, atti terroristici, divieti d'importazione o esportazione, disastri naturali, restrizioni sul trasporto pubblico generale, mancanze o ritardi nelle forniture elettriche o nei collegamenti telefonici, azioni o omissioni di autorità pubbliche, nuova legislazione o modifiche legislative, ordini o atti di autorità pubbliche, conflitti tra le parti sociali, blocchi, incendi, esondazioni, perdite estese o distruzione di proprietà o gravi incidenti, nonché difetti o ritardi in prodotti o servizi provenienti da subcontraenti quale conseguenza delle circostanze di cui sopra (ciascuno denominato un'«**Evento di Forza Maggiore**»). I conflitti tra le parti sociali sono considerati Eventi di Forza Maggiore indipendentemente dal ruolo di una Parte in tale conflitto.

Qualora Bambora desideri essere esonerata dai propri obblighi ai sensi del Contratto facendo riferimento alla presente Sezione 12.1, Bambora deve, ove possibile, segnalarlo all'Esercente senza ingiustificato ritardo.

- 12.2 Qualora l'adempimento del Contratto venga materialmente impedito per un periodo che supera quindici (15) Giorni di Operatività delle Banche a causa di un Evento di Forza

Maggiore, ciascuna Parte ha la facoltà, senza responsabilità, di disdire il Contratto dando trenta (30) giorni di calendario di preavviso scritto all'altra Parte.

### 13. Riservatezza e iscrizione

13.1 Le condizioni del Contratto sono riservate, ad eccezione delle informazioni accessibili tramite il sito web di Bambora, incluse le presenti condizioni generali, e le Parti non sono autorizzati a divulgare ad alcun terzo eventuali informazioni relative al contenuto del Contratto. Né può alcuna delle Parti divulgare a terzi informazioni relative all'attività dell'altra Parte, le quali informazioni possono essere considerate un segreto di impresa o commerciale.

Tuttavia, l'Esercente consente a Bambora, in conformità con l'obbligo di riservatezza degli istituti di pagamento, di trasmettere le informazioni a cui viene fatto riferimento nel precedente paragrafo a 1) società facenti parte del medesimo gruppo di Bambora; 2) a Visa e/o MasterCard; 3) a società con le quali Bambora collabora al fine di garantire l'adempimento del Contratto per quanto concerne, p. es. PCI DSS e altri problemi di sicurezza e a 4) società con le quali Bambora sta collaborando e che hanno fornito a quest'ultima il nominativo dell'Esercente. L'Esercente acconsente al fatto che Bambora possa comunicare a fornitori di terminali, prestatori di servizi di pagamento (Payment Service Providers, PSP) e ad altri fornitori di servizi di pagamento, le informazioni necessarie al fine di collegare il servizio richiesto, quali per esempio la ragione sociale, il numero di registrazione, le informazioni di contatto, il codice cliente e il codice MCC.

Il primo paragrafo non impedisce a Bambora o all'Esercente di comunicare le informazioni che sono obbligati a comunicare ai sensi della legge, di disposizioni o normative statali, nonché in virtù di ordini di un'autorità competente o tribunale. Il primo paragrafo non impedisce altresì a Bambora di condividere tali informazioni con i propri prestatori di servizi o società all'interno del gruppo di Bambora ai fini della promozione di altri prodotti o servizi di Bambora.

13.2 L'iscrizione in Registri Speciali può avvenire nel caso in cui il Contratto venga disdetto a causa di un inadempimento da parte dell'Esercente o qualora quest'ultimo abbia fornito informazioni errate, incomplete o fuorvianti, p. es. al momento del perfezionamento del Contratto.

13.3 Tale registro di cui alla sezione 13.2 è mantenuto di volta in volta p. es. da Visa e/o da MasterCard. Nel Contratto, «**Registri Speciali**» include anche i vari sistemi di vigilanza mantenuti da Visa e/o da MasterCard relativamente ai contratti di acquisizione che sono stati disdetti per inadempimento o per altre ragioni simili.

### 14. Cessione

Nessuna Parte può cedere alcuno dei propri diritti e/o obblighi ai sensi del Contratto ad alcun terzo senza il consenso scritto dell'altra Parte, che non può essere irragionevolmente negato, ritardato o fatto dipendere da condizioni. Tuttavia, Bambora può, senza l'autorizzazione dell'Esercente, cedere i propri diritti e/od obblighi a società all'interno del medesimo gruppo di Bambora.



## 15. Altro

- 15.1 Per quanto concerne la coordinazione quotidiana ai sensi del Contratto, ciascuna Parte deve incaricare una persona di contatto, il cui nome e le cui informazioni di contatto devono essere notificati all'altra Parte.
- 15.2 Qualora il Contratto non specifichi la modalità di assunzione o ripartizione dei costi subentrati quale conseguenza della collaborazione, le Parti, devono, quando decidono di adottare una certa misura, anche decidere come i costi della misura in questione vengono coperti. In mancanza di tale decisione e qualora le Parti siano incapaci di accordarsi sulla modalità in cui i costi debbano essere assunti o ripartiti e nel caso in cui la misura venga ciò nonostante attuata, la Parte che decide di attuarla sarà anche la sola responsabile per i relativi costi.
- 15.3 Diversamente da quanto specificato nel Contratto, le Parti non sono autorizzate a rappresentarsi l'un'altra o a utilizzare i rispettivi marchi commerciali, le ragioni sociali o il know-how senza l'autorizzazione scritta dell'altra Parte. Tale diritto d'uso non crea alcun diritto e cessa immediatamente al momento della risoluzione del Contratto.
- 15.4 I titoli nel Contratto servono esclusivamente allo scopo di agevolare la consultazione e non influiscono sull'interpretazione del Contratto.
- 15.5 Queste condizioni generali possono essere tradotte in tedesco, francese e / o italiano. Qualora ci sia una discrepanza fra la versione tedesco di queste condizioni generali e la rispettiva versione francese e italiana, la versione tedesco avrà la precedenza.
- 15.6 Ferme restando le disposizioni del seguente paragrafo, una Parte può impiegare dei subcontraenti o dei terzi senza il consenso dell'altra Parte. L'Esercente deve, tuttavia, dare immediata comunicazione a Bambora qualora un tale impiego influisca o possa influire sulla collaborazione fra le Parti ai sensi del Contratto.

Qualora l'Esercente intenda scegliere un subcontraente o un terzo e tale parte possa in qualsiasi modo trattare dati relativi alle Carte (dati relativi a carte), tale subcontraente o terzo deve essere preventivamente autorizzato da Bambora.

Ciascuna Parte è primariamente responsabile rispetto a tutte le azioni ed omissioni dei propri subcontraenti o terzi.

- 15.7 Ciascuna Parte conferma che il Contratto (e qualsiasi documento a cui si faccia riferimento nello stesso) costituisce l'intero accordo fra le Parti in merito agli argomenti a cui si riferisce il Contratto. Tutti gli impegni o le dichiarazioni verbali o scritti(e) fatti(e) anteriormente al Contratto sono sostituiti(e) dal Contratto.
- 15.8 Salvo quivi diversamente specificato, il presente Contratto non può essere modificato se non tramite accordo scritto firmato da entrambi le Parti.
- 15.9 Tutti i messaggi in conformità con il Contratto devono essere scritti in inglese o in una lingua scelta da Bambora e consegnati di persona, tramite un corriere riconosciuto a livello internazionale o inviati tramite e-mail. Un messaggio scritto inviato a una Parte si

ritiene che abbia raggiunto l'altra Parte al momento della consegna, fermo restando che qualora una consegna avvenga al di fuori degli orari d'ufficio, il messaggio si ritiene che sia stato ricevuto dalla Parte in questione nel momento in cui ha inizio il normale orario lavorativo nel successivo Giorno di Operatività delle Banche. A tal riguardo, per orario lavorativo normale s'intende dalle ore 9 alle ore 17.

15.10 Ciascuna Parte deve garantire che i propri dipendenti che devono essere a conoscenza del Contratto siano informati del contenuto di detto Contratto.

## **16. Diritto applicabile e controversie**

16.1 Il Contratto è disciplinato dal e deve essere interpretato in conformità con il diritto sostanziale svedese.

16.2 Eventuali controversie relative al Contratto, alla sua esecuzione, interpretazione e/o applicazione o altre relazioni legali connesse al Contratto vanno risolte di preferenza tramite negoziazioni fra le Parti.

16.3 Qualsiasi disputa, controversia o rivendicazione derivante dal o connessa al presente Contratto o alla relativa violazione, disdetta o nullità e che non possa essere risolta entro trenta (30) giorni di calendario conformemente alla sezione 16.2 di cui sopra, deve essere definitivamente risolta tramite arbitrato esercitato dall'Istituto Arbitrale della Camera di Commercio di Stoccolma («SCC»).

Trovano applicazione le Norme per Arbitrati Accelerati a meno che l'SCC non stabilisca, a propria discrezione, tenuto conto della complessità del caso, dell'importo della causa e di altre circostanze, che vadano applicate le Norme Arbitrali dell'Istituto Arbitrale della Camera di Commercio di Stoccolma. In quest'ultimo caso, l'SCC deciderà anche se il Tribunale Arbitrale debba essere composto da uno (1) o da tre (3) arbitri. La sede dell'arbitrato è a Stoccolma e la lingua da utilizzare nella procedura arbitrale è l'inglese.

**ISTRUZIONI PER VENDITE PAGATE CON CARTA VENDITE IN NEGOZIO  
(Transazioni in Presenza del Titolare di Carta)  
(Aprile 2017)**

*Le presenti istruzioni, le «Istruzioni relative a Transazioni in Presenza del Titolare di Carta», si applicano a vendite pagate con Carta tramite l'utilizzo di un Terminale in cui la Carta è presente.*

*Le Istruzioni relative a Transazioni in Presenza del Titolare di Carta includono un supplemento alle Condizioni Generali per l'Acquisizione di Operazioni con Carta (il «Documento Principale») stipulate fra l'Esercente e Bambora. In caso di discordanze fra il Documento Principale e le Istruzioni relative a Transazioni in Presenza del Titolare di Carta, queste ultime hanno la precedenza. I termini che incominciano con una maiuscola sono termini a cui è stato(a) assegnato(a) un significato / una definizione speciale nel Documento Principale o nelle presenti Istruzioni relative a Transazioni in Presenza del Titolare di Carta, tali termini assumono il medesimo significato che hanno nel Documento Principale.*

## **1. Controlli**

Congiuntamente all'accettazione di pagamenti, l'Esercente deve condurre i controlli specificati sotto.

### *1.1 La carta*

Nei casi in cui (i) le informazioni sulla Carta vengono lette senza il coinvolgimento dell'Esercente e (ii) il Titolare di Carta firma l'Operazione con un codice PIN, non è necessario eseguire i controlli specificati nella sezione 1.1 di cui sotto. Lo stesso dicasi qualora le informazioni sulla Carta vengano lette senza il coinvolgimento dell'Esercente e il tipo di Carta non richieda alcuna ulteriore azione / ricevuta dell'Operazione che non sia l'effettiva lettura delle informazioni.

L'Esercente deve esaminare visivamente la carta per controllare che:

- La Carta sia stata firmata dal Titolare di Carta;
- La Carta non rechi alcun segno di falsificazione ;
- La data di validità specificata sulla Carta non sia scaduta;
- La Carta sia contrassegnata da un marchio, vedi sezione 1 («Carte») del Documento Principale, che sia oggetto del Contratto.

Nel caso in cui una qualsiasi delle succitate condizioni non sia soddisfatta, la Carta non può essere accettata come mezzo di pagamento.

### *1.2 Firma*

L'Esercente non deve controllare la firma qualora il Titolare di Carta firmi l'Operazione con il codice PIN (vedi la seguente sezione 3).

L'Esercente deve confrontare la firma del Titolare di Carta sulla ricevuta con quella sulla Carta. Se le diverse firme non coincidono, la Carta non può essere accettata come mezzo di pagamento.

### *1.3 Controlli di autorizzazione*

I controlli di autorizzazione devono essere sempre eseguiti congiuntamente al pagamento, indipendentemente dall'importo dell'acquisto. Qualora i controlli di autorizzazione non vengano eseguiti elettronicamente dal Terminale, l'Esercente deve contattare Bambora telefonicamente per l'autorizzazione prima di elaborare l'Operazione. Bambora fornisce l'autorizzazione sotto forma di un codice di controllo che deve essere annotato sulla ricevuta. Carte su cui nomi e / o numeri non siano impressi (per esempio Carte del marchio Maestro ed Electron), richiedono, tuttavia, che l'autorizzazione venga sempre fornita elettronicamente. Non è possibile elaborare delle Operazioni, se per qualsiasi ragione non possano essere letti né la banda magnetica né il chip della Carta. Se al momento di autorizzare l'Operazione, l'Esercente riceve la risposta che la Carta è inserita nella lista nera o qualora sia evidente che la Carta stia venendo utilizzata da un soggetto non autorizzato, l'Esercente, se possibile, deve trattenere la Carta. L'Esercente deve, quindi, tagliare la Carta in due e spedirla a Bambora.

### *1.4 Terminali per chip e PIN*

I Terminali utilizzati per elaborare le operazioni con Carta devono supportare il lettore di banda magnetica e la tecnologia chip EMV. MasterCard e VISA possono addebitare una commissione a Bambora, qualora l'Esercente non adempia a quanto sopra. In siffatti casi, l'Esercente è obbligato ai sensi del Documento Principale a rimborsare tali commissioni a Bambora.

### *1.6 Terminali con supporto per pagamenti senza contatto*

Tutti i Terminali da poco installati presso Esercenti che non abbiano accettato Carte in precedenza, devono supportare Pagamenti Senza Contatto. Tale requisito si applica anche ad Esercenti che sostituiscano tutti i loro lettori di carte. A partire dal 1° gennaio 2020, tutti i Terminali devono supportare Pagamenti Senza Contatto.

I Pagamenti Senza Contatto con un valore d'operazione non superiore a CHF 40 (o valore corrispondente in un'altra valuta) possono essere eseguiti senza l'uso del PIN, con le seguenti eccezioni:

- Acquisto di carte omaggio o altri mezzi di pagamento paragonabili ai contanti (detti anche Quasi Contanti)
- Operazioni con Conversione Automatica di Valuta (DCC)
- Operazioni relative a gioco d'azzardo (CDA7995)

## **2. Ricevute**

### *2.1 Contenuto della ricevuta di firma*

La copia della ricevuta di firma dell'Esercente deve contenere le seguenti informazioni:

- La ragione sociale, la località dell'Esercente;
- Data e ora dell'Operazione;
- Il numero di Carta (in forma troncata se supportata dal Terminale);
- Il tipo di operazione (pagamento o reso/abbuono) sotto forma di testo;
- Valuta e importo;
- Spazio per la firma del Titolare di Conto (non si applica in caso venga utilizzato un codice PIN);
- Codice di operazione (identificativo unico per l'Operazione).

### *2.2 Copia del Titolare di Carta*

Il Titolare di Carta deve ricevere una ricevuta che includa le medesime informazioni della copia dell'Esercente della ricevuta di firma. Tuttavia, la copia del Titolare di Carta presenta le seguenti differenze:

- Il numero di Carta deve essere specificato in forma troncata;
- Il testo "pagamento con carta" non deve essere specificato (ciò è richiesto solo qualora la copia della ricevuta di firma includa una ricevuta estesa del punto vendita);
- Il testo "codice PIN" deve essere specificato (ciò è richiesto solo in caso di utilizzo di un codice PIN);

### *2.3 Archiviazione*

L'Esercente deve conservare la ricevuta di firma e il log con codice PIN per almeno ventiquattro (24) mesi, conformemente alle disposizioni vigenti per PCI DSS (vedi sezione 6.1 di cui sotto). Se richiestogli da Bambora, l'Esercente deve essere in grado di fornire una ricevuta per un'Operazione singola nell'arco di cinque (5) giorni. Ciò si applica anche se il contratto d'acquisizione di operazioni con carte fra l'Esercente e Bambora è stato altrimenti terminato.

## **3. Uso del PIN**

L'importo deve essere noto al Titolare di Carta quando viene inserito il codice PIN. L'inserimento del codice PIN comprende l'autorizzazione del Titolare di Carta a che l'Operazione venga addebitata sul suo conto. In determinati ambienti, sulla base di particolari accordi, Bambora può autorizzare un'altra procedura.

Al Titolare di Carta devono essere concessi tre (3) tentativi di fornire il codice PIN corretto. Il Titolare di Carta deve poter cancellare un'Operazione invece di eseguire ulteriori tentativi di inserimento del codice PIN. Nell'ambito di un sistema di elaborazione manuale, il Titolare di Carta deve avere il diritto di astenersi dall'utilizzare il proprio codice PIN e di firmare invece una ricevuta di firma (a condizione che per la Carta in questione non siano obbligatorie operazioni con codice PIN).

Nelle situazioni presentate sotto, deve essere fornita una firma scritta e, pertanto, al Titolare di Carta non può essere chiesto di utilizzare il proprio codice PIN:

- L'autorizzazione non può essere concessa elettronicamente;
- L'utilizzo di un codice PIN, conformemente alle Istruzioni di Bambora, non è ammesso per la Carta in questione;
- Il numero di Carta è stato registrato manualmente, vale a dire che la Carta non può essere letta elettronicamente; oppure
- Resi/abbuoni.

#### **4. Registrazione delle operazioni**

##### *4.1 Registrazione in generale*

Le operazioni di pagamento con carta possono essere registrate solo utilizzando un Terminale.

##### *4.2 Terminale*

La Carta viene registrata dal Terminale tramite lettura del chip o della banda magnetica presente sulla Carta. Non è permesso inserire i dati della carta manualmente.

#### **5. Reporting**

##### *5.1 Invio delle operazioni di pagamento*

Le operazioni di pagamento registrate elettronicamente vengono trasferite a Bambora entro due (2) giorni dalla data di pagamento. La «data di pagamento» è la data di autorizzazione. Per ambienti quali gli alberghi in cui si fa uso della cosiddetta pre-autorizzazione, le operazioni di pagamento devono essere inviate a Bambora entro trenta (30) giorni.

## 6. Sicurezza

### 6.1 *Trattamento dei Dati del Titolare di Carta*

Al fine di mantenere da una parte un livello di sicurezza elevato nell'ambito dei sistemi di pagamento globali con carte e di rafforzare, dall'altra parte, la fiducia nelle Carte quali mezzi di pagamento, è estremamente importante che chiunque elabori le Informazioni relative alla Carta lo faccia in modo sicuro. «**Dati del Titolare di Carta**» stanno ad indicare le informazioni stampate a rilievo o non a rilievo sulla parte anteriore e posteriore della Carta, incluse le informazioni memorizzate nella banda magnetica e nel chip della Carta. Per tali motivi, le reti delle carte di pagamento hanno aderito a uno standard comune per il trattamento dei Dati del Titolare di Carta. Lo standard è denominato Payment Card Industry (PCI) Data Security Standard (DSS) ed è stato sviluppato dalle reti internazionali di carte di pagamento Visa e MasterCard.

L'Esercente accetta di uniformarsi al PCI DSS nella sua versione attuale pubblicata su [www.pcisecuritystandards.org](http://www.pcisecuritystandards.org).

### 6.2 *Approvazione di sistema*

I Terminali che inviano le Operazioni a Bambora devono essere approvati da Bambora o da un terzo da questa designato (a meno che tale Terminale non venga fornito da Bambora o da una sua affiliata). Bambora può richiedere delle ispezioni speciali relative alla sicurezza dei componenti sensibili.

### 6.3 *Disposizioni speciali per i Prestatori di Servizi di Pagamento*

Qualora l'Esercente si serva di un terzo (un cosiddetto prestatore di servizi di pagamento) e non di Bambora o di una sua affiliata quale parte della propria soluzione di pagamento per l'elaborazione delle Operazioni, l'Esercente deve garantire che tale terzo rispetti tutti i requisiti del PCI DSS.

### 6.4 *Modifiche dell'apparecchiatura, ecc.*

L'Esercente deve informare Bambora prima di ogni installazione, rilocalizzazione o smantellamento di apparecchiature tecnicamente collegate a Bambora o a un altro registro di Operazioni che agisca per conto dell'Esercente nell'ambito del presente contratto.

Eventuali modifiche apportate a Terminali che influiscano sulle condizioni vigenti al momento dell'approvazione non possono essere eseguite senza l'autorizzazione di Bambora.

Prima di trasferire le Operazioni a Bambora, l'Esercente deve condurre un test specificato da Bambora su tale collegamento dell'Esercente al sistema ricevente di Bambora.

#### *6.6 Pirateria informatica e indagini d'informatica forense*

Nel caso in cui Bambora sospetti che il punto vendita, il computer o altro sistema dell'Esercente sia stato soggetto a pirateria informatica, manipolazione o azioni simili che, secondo il giudizio di Bambora, influiscano in qualche modo sulla collaborazione fra le Parti ai sensi del presente Contratto, Bambora ha il diritto di condurre una cosiddetta indagine d'informatica forense dell'apparecchiatura in questione. L'indagine può essere condotta da Bambora o da una società d'informatica forense incaricata da Bambora.

L'ora e le questioni/procedure connesse all'esecuzione dell'indagine devono essere concordate fra le Parti nella misura del possibile, a meno che Bambora lo ritenga inappropriato. Qualora, tuttavia, Bambora lo ritenga più appropriato, può visitare l'Esercente e condurre l'indagine senza prima informare quest'ultimo.

L'Esercente deve partecipare all'indagine in misura ragionevole e facilitarne l'esecuzione, cosicché possa essere conseguito lo scopo dell'indagine che è quello di determinare se vi sia stata pirateria informatica / manipolazione.

Nei casi in cui l'indagine stabilisca che il punto vendita, il computer o altro sistema dell'Esercente sia stato soggetto a pirateria informatica, manipolazione o azioni simili, l'Esercente è obbligato a rimborsare a Bambora, su richiesta di quest'ultima, i costi dell'indagine.

### **7. Trasferimento di responsabilità**

Bambora si serve del cosiddetto trasferimento di responsabilità per Operazioni (*Liability Shift*) che significa che l'Esercente, nella sua relazione con Bambora ai sensi del Contratto, è responsabile per tutte le perdite attribuibili a Operazioni effettuate tramite banda magnetica con carte fabbricate in modo fraudolento, laddove la Carta legittima, vale a dire la Carta emessa dall'emittente di carte autorizzato / provvisto di licenza, con il medesimo numero di carta di quella fraudolenta, è dotata di un cosiddetto chip EMV.

## **ISTRUZIONI PER VENDITE E PAGAMENTO CON CARTA IN RELAZIONE ALLA CONVERSIONE AUTOMATICA DI VALUTA (Aprile 2017)**

*Le presenti disposizioni, «Istruzioni DCC», si applicano a vendite dietro pagamento con Carta congiuntamente alla conversione automatica di valuta (Dynamic Currency Conversion), denominata nel prosieguo «DCC». [Le Istruzioni costituiscono, in linea di principio, un estratto delle Disposizioni riguardanti il sistema della Carta sulla fornitura di DCC.]*

*Le Istruzioni relative a DCC includono un supplemento alle Condizioni Generali che si applicano al contratto relativo al Rimborso di Operazioni con Carta (il «Documento Principale») stipulato fra l'Esercente e Bambora. In caso di discordanze fra il Documento Principale e le Istruzioni relative a DCC, queste ultime hanno la precedenza. I termini che incominciano con una maiuscola sono termini a cui è stato(a) assegnato(a) un significato / una definizione speciale nel Documento Principale e nelle presenti Istruzioni relative a DCC tali termini assumono il medesimo significato che hanno nel Documento Principale.*

### **1. Obblighi dell'Esercente**

L'Esercente deve informare i Titolari di Carta in modo semplice e obiettivo della DCC, affinché il Titolare di Carta sia consapevole di come funziona la DCC. A tal fine, l'Esercente, prima dell'Operazione, deve accertarsi:

- che il Titolare di Carta sia informato del fatto che la DCC è volontaria;
- che al Titolare di Carta venga offerta la possibilità di approvare l'Operazione nella valuta di determinazione del prezzo dell'Esercente o nella valuta di fatturazione della Carta;
- che il Titolare di Carta sia informato dell'importo dell'Operazione sia nella valuta di determinazione del prezzo dell'Esercente che nella valuta di fatturazione del Titolare della Carta, con la fornitura del codice o del simbolo di valuta rilevante;
- che il Titolare di Carta sia informato di qualsiasi fonte di cambio, del tasso di cambio e di qualsiasi premio / commissione che verrà applicato(a) se il Titolare di Carta decide di autorizzare l'Operazione nella propria valuta di fatturazione; e
- che l'Esercente, prima che l'Operazione venga eseguita, concordi con il Titolare di Carta in quale valuta l'Operazione debba essere autorizzata.

Gli obblighi dell'Esercente ai sensi del precedente paragrafo comprendono, inoltre, il fatto che l'Esercente:

- non debba influenzare il Titolare di Carta nella sua decisione di scegliere la DCC invece della valuta di determinazione del prezzo dell'Esercente;
- in tutte le comunicazioni, sia scritte che verbali, con i Titolari di Carta debba indicare tutte le valute fornendo i simboli e / o i codici di valuta corretti;
- non usi una lingua o delle procedure che complichino il pagamento da parte del Titolare di Carta all'Esercente nella sua valuta di determinazione del prezzo o che spingano il Titolare di Carta a scegliere automaticamente la DCC.

## **2. Resi / abbuoni**

Resi / abbuoni devono essere eseguiti nella medesima valuta della precedente Operazione d'acquisto, vale a dire che se l'operazione di acquisto originale era stata eseguita in USD, anche il rimborso / abbuono deve essere eseguito in USD. L'Esercente deve richiedere la ricevuta di pagamento con Carta originale prima di eseguire qualsiasi rimborso / abbuono, al fine di garantire che l'Operazione venga effettuata nella valuta corretta. Se non è possibile garantire che l'Operazione originale fosse eseguita con DCC, i resi / abbuoni devono essere eseguiti nella valuta di determinazione del prezzo.