FOGLIO INFORMATIVO OFFERTA STANDARD

SERVIZI DI ACQUIRING TRAMITE TERMINALE POS FISICO

Documento a supporto di chi sottoscrive servizi di acquiring tramite un Intermediario autorizzato WORLDLINE MS ITALIA.

INFORMAZIONI SULL'INTERMEDIARIO COMMITTENTE

WORLDLINE MERCHANT SERVICES ITALIA S.P.A. "WORLDLINE MS ITALIA", Sede legale e amministrativa in Via degli Aldobrandeschi 300, 00163 Roma, Telefono 060.070, Sito Internet https://www.worldlineitalia.it/, PEC: worldlinems@pec.worldlineitalia.it, iscritta all'Albo degli Istituti di Pagamento presso la Banca d'Italia con il n. 22, Soggetto vigilato dalla Banca d'Italia, Codice Fiscale, Partita IVA e Iscrizione nel registro delle Imprese di Roma al numero 05963231005.

BENE BANCA CREDITO COOPERATIVO DI BENE VAGIENNA(CUNEO) S.C.
Aderente al Gruppo Bancario Cooperativo Cassa Centrale Banca, iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari
Soggetta all'attività di direzione e coordinamento della Capogruppo Cassa Centrale Banca - Credito Cooperativo Italiano S.p.A.
Piazza Botero, 7 - 12041 - BENE VAGIENNA (CN)
n. telefono e fax: 0172 651111 - 0172 654603
email: info.bene@benebanca.bcc.il sito internet: www.benebanca.it
Registro delle Imprese della CCIAA di Cuneo e codice fiscale n. 00167340041 - R.E.A. 2921
Iscritta all'albo della Banca d'Italia n. 4243.20 - Cod. ABI 08382
Società partecipante al Gruppo IVA Cassa Centrale Banca - P.IVA 02529020220
Iscritta all'albo delle società cooperative n. A159519
Aderente al Fondo di Garanzia dei Depositanti del Credilo Cooperativo, al Fondo di Garanzia degli Obbligazionisti del Credito Cooperativo, al Fondo di Garanzia Istituzionale del Credito Cooperativo ed al Fondo Nazionale di Garanzia

SOGGETTO INCARICATO DELL'OFFERTA FUORI SEDE DELL' INTERMEDIARIO

(Dipendente o agente di WORLDLINE MS ITALIA che entra in rapporto con l'Esercente nel caso di offerta svolta in luogo diverso dalla sede o dalle dipendenze degli intermediari)

COSA SONO I SERVIZI DI ACQUIRING

I servizi di acquiring offerti da WORLDLINE MS ITALIA consentono all'Esercente convenzionato di accettare pagamenti effettuati tramite strumenti elettronici, ampliando così le tipologie di metodi di pagamento accettati.

L'offerta Standard per i servizi di acquiring tramite Terminale POS fisico è strutturata per soddisfare le esigenze di:

Esercenti, di **piccole e/o medie dimensioni** che desiderano accettare pagamenti elettronici **presso il proprio punto vendita fisico** e che servono clientela sia domestica che straniera

Per tutti coloro che vogliono accedere ad un'offerta standard che elimina la variabilità di alcune voci commissionali.

A mero titolo esemplificativo:

- Esercenti che oggi non accettano pagamenti elettronici
- Nuove attività commerciali
- Negozi al dettaglio che vogliono semplificare l'accettazione dei pagamenti elettronici
- Attività turistiche/ Taxi/Autonoleggi
- Negozi di abbigliamento in centro città e in luoghi turistici
- Ristoranti/Gastronomie in aree urbane e in luoghi turistici

In particolare, i servizi di acquiring offerti da WORLDLINE MS ITALIA consentono all'esercente convenzionato di accettare pagamenti tramite:

- Carte di pagamento appartenenti ai circuiti Visa, Visa Electron, V PAY, MasterCard, Maestro, Discover UnionPay international, BANCOMAT®;
- Carte di pagamento appartenenti ai circuiti American Express, Japan Credit Bureau (JCB) previo accordo tra l'esercente e i circuiti menzionati (l'esercente dovrà sottoscrivere un accordo per ogni circuito di cui intende accettare le relative carte di pagamento);
- Altri circuiti/metodi di pagamento non necessariamente collegati ad una carta quali a titolo meramente esemplificativo Alipay+ e WeChat;
- Altri metodi e circuiti di pagamento che in futuro saranno offerti da WORLDLINE MS ITALIA.

L'accettazione delle carte di pagamento è soggetta all'installazione presso l'esercente convenzionato di uno o più terminali POS. I terminali POS sono concessi da Worldline MS Italia in comodato d'uso o altro titolo idoneo per tutta la durata del Contratto. In alternativa l'esercente può utilizzare i propri terminali POS.

Gli importi relativi ai pagamenti ricevuti sono accreditati, salvo buon fine, su un conto di regolamento indicato dall'esercente di cui è l'unico beneficiario. Gli accrediti sono disposti da WORLDLINE MS ITALIA (di seguito il "Fornitore") a prescindere dagli addebiti operati dagli emittenti delle Carte di pagamento o dagli Altri Circuiti nei confronti dei Titolari delle Carte di pagamento e degli Utilizzatori di altri metodi e circuiti di pagamento utilizzati per effettuare i pagamenti presso l'esercente, e dal regolamento dei rapporti tra il Fornitore e gli Emittenti delle Carte di pagamento o tra il Fornitore e gli Altri Circuiti. Le condizioni che regolano l'accredito sul conto di regolamento dell'Esercente degli importi relativi alle Transazioni con altri metodi e circuiti di pagamento, tra cui a mero titolo esemplificativo American Express, Union Pay International, Alipay+, WeChat Pay, sono disciplinate all'interno degli Accordi contrattuali tra l'Esercente e i circuiti/metodi di pagamento.

PRINCIPALI RISCHI CONNESSI ALLA PRESTAZIONE DEI SERVIZI

Rischio di sospensione dell'accredito o di riaddebito degli importi delle transazioni o applicazione di multe

- L'esercente ha l'obbligo di verificare che l'individuo che effettua il pagamento sia il titolare della carta, in particolare laddove la firma del titolare è richiesta per autorizzare la transazione. Ove non venga effettuata questa verifica e la Carta risulti rubata o smarrita, l'importo della Transazione può essere riaddebitato all'Esercente. Inoltre, WORLDLINE MS ITALIA si riserva di addebitare all'esercente eventuali multe applicategli dai Circuiti di pagamento.

- Qualora il Fornitore sospetti in buona fede che una Transazione abbia carattere fraudolento o implichi altre attività illecite, possono sospendere in via preventiva l'accredito dell'importo della transazione per il tempo massimo previsto dai Circuiti di Carte di Pagamento o dagli Altri Circuiti al fine di consentire opportune verifiche.

Rischi connessi alle infrastrutture ed ai sistemi e rischi connessi alla sospensione ed interruzione del servizio

- Eventuali problematiche di natura tecnica possono comportare sospensioni temporanee o ritardi nell'erogazione dei Servizi. Inoltre, la prestazione dei Servizi può essere sospesa o interrotta a causa di scioperi, anche del personale di WORLDLINE MS ITALIA, e più in generale per cause di forza maggiore.

- Qualora l'Esercente aderisca al Servizio di conversione di valute (DCC), eventuali problematiche tecniche possono pregiudicare la visualizzazione del tasso di cambio e delle altre condizioni applicabili alla transazione sul Terminale POS fisico in dotazione all'Esercente, rendendo indispensabile l'addebito dell'importo della Transazione in Euro.

Rischi connessi alle infrastrutture ed ai sistemi e rischi connessi alla sospensione ed interruzione del servizio

- Nel caso in cui l'esercente indichi nella documentazione contrattuale l'IBAN errato del conto di regolamento, potranno verificarsi mancati accrediti di importi relativi alle transazioni.

CONDIZIONI ECONOMICHE

Le condizioni economiche di seguito riportate (commissioni, oneri e spese) sono le massime applicabili ai servizi e alle funzionalità di accettazione dei pagamenti tramite Carte e altri metodi/circuiti di pagamento. Inoltre, sono riportate le condizioni minime relative alle remunerazioni spettanti all'Esercente. Le condizioni effettive applicate saranno riportate nel "Documento di sintesi" allegato al contratto.

Per condizioni economiche si intendono le commissioni e importi su transazioni con carte di pagamento (in base alla struttura commissionale di cui alla lettera A) nonché tutte le altre commissioni e importi (dalla lett. B alla lett. N) se applicabili.

A. COMMISSIONI E IMPORTI SU TRANSAZIONI CON CARTE DI PAGAMENTO

Struttura commissionale

La struttura commissionale su transazioni con carte di pagamento è composta da:

i) una commissione percentuale, applicata per ogni singola transazione/pre-autorizzazione sull'importo tc transazione/pre-autorizzazione; e/o

ii) un importo fisso per transazione/pre-autorizzazione addebitato per ogni transazione/pre-autorizzazior minimo per transazione/pre-autorizzazione nel caso in cui il valore della transazione, a cui viene applicata percentuale, è inferiore al minimo concordato.

A titolo esemplificativo il cliente, all'interno di ciascuna struttura commissionale, potrà concordare con Worldline una seguenti alternative:

1. Commissione Percentuale
2. Commissione Percentuale + Importo Fisso
3. Commissione Percentuale + Importo Minimo
4. Importo Fisso

La Commissione Unica è predeterminata e costituisce l'unica commissione applicata alla singola transazione.

La Commissione Unica include le seguenti voci:

- Commissione Interbancaria (cfr. Nota 1 in ultima pagina) detta anche Interchange Fee o "IF", che è la commissione pagata da Worldline MS Italia per ogni transazione alla banca che ha emesso la Carta di pagamento utilizzata;

- Oneri di circuito (cfr. Nota 2 in ultima pagina) che sono i costi applicati ad WORLDLINE MS ITALIA dai circuiti internazionali

- Commissioni applicate da Worldline MS Italia.

La Commissione Unica è la struttura commissionale adeguata a chi preferisce conoscere a priori il costo complessivo applicato alla singola transazione.

	Operazioni con carte emesse in paesi appartenenti all'EEA (valori massimi applicabili)			Operazioni con carte emesse in paesi extra all'EEA (valori massimi applicabili)		
	Commissione percentuale	Importo fisso per transazione	Importo minimo per transazione	Commissione percentuale	Importo fisso per transazione	Importo minimo per transazione
Carta di credito Consumer						
VISA	4,00%	€ 3,00	€ 2,00	6,00 %	€ 3,00	€ 2,00
mastercard.	4,00%	€ 3,00	€ 2,00	6,00 %	€ 3,00	€ 2,00
VISA Electron	4,00%	€ 3,00	€ 2,00	6,00 %	€ 3,00	€ 2,00
DISCOVER	4,00%	€ 2,00	€ 1,00	6,00%	€ 2,00	€ 1,00
Carta di debito/prepagata Consumer						
VISA	4,00 %	€ 2,00	€ 1,00	6,00 %	€ 2,00	€ 1,00
mastercard.	4,00 %	€ 2,00	€ 1,00	6,00 %	€ 2,00	€ 1,00
VISA Electron	4,00 %	€ 2,00	€ 1,00	6,00 %	€ 2,00	€ 1,00
V PAY	4,00 %	€ 2,00	€ 1,00	6,00 %	€ 2,00	€ 1,00
maestro.	4,00 %	€ 2,00	€ 1,00	6,00 %	€ 2,00	€ 1,00
DISCOVER	4,00 %	€ 2,00	€ 1,00	6,00 %	€ 2,00	€ 1,00

Carta di debito Consumer						
BANCOMAT	2,50 %	€ 2,00	€ 2,00	Non Applicabile		
PAY. Importo transazione **<15€**	2,50 %	€ 2,50	€ 2,00	Non Applicabile		
PAY. Importo transazione **>15€**	2,50 %	€ 2,50	€ 2,00	Non Applicabile		

Carta di pagamento Aziendale						
VISA	4,50 %	€ 3,00	€ 2,00	6,50 %	€ 3,00	€ 2,00
mastercard.	4,50 %	€ 3,00	€ 2,00	6,50 %	€ 3,00	€ 2,00
DISCOVER	4,50 %	€ 3,00	€ 2,00	6,50 %	€ 3,00	€ 2,00
UnionPay 银联	Non Applicabile			6,00 %	€ 4,00	€ 3,00

Fanno parte dell'Area Economica Europea tutti i Paesi appartenenti all'Unione Europea e gli altri Paesi aderenti all' "European Economic Agreement" (EEA)

B. COMMISSIONI E IMPORTI SU TRANSAZIONI CON ALTRI METODI/CIRCUITI DI PAGAMENTO

	Commissione percentuale
Alipay	4,00 %
WeChat Pay	4,00 %

C. COMMISSIONI PER L'ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI ACQUIRING

	Importo una tantum per punto vendita (massimo applicabile)
Commissione di attivazione del Servizio di Acquiring.	€ 1000,00

D. COMMISSIONE MENSILE PER I SERVIZI DI ACQUIRING

	Importo mensile per terminale (massimo applicabile)
La Commissione mensile per i Servizi di Acquiring è un importo fisso mensile dovuto per le prestazioni relative ai Servizi di Acquiring necessari per accettare pagamenti tramite strumenti elettronici utilizzabili online. È determinata dagli strumenti informatici e di telecomunicazioni necessari per accettare le transazioni di pagamento utilizzati dall'esercente e la loro operatività.	€ 100,00

E. STORNO DELLA COMMISSIONE MENSILE PER LA GESTIONE DEI SERVIZI DI ACQUIRING APPLICATO AL RAGGIUNGIMENTO DI UN VOLUME DI TRANSAZIONI CONCORDATO

	Importo unitario (massimo applicabile)*	Volume di transazioni mensili concordato
L'importo della commissione mensile per la gestione dei Servizi di Acquiring indicato nel Documento di Sintesi, quale frontespizio del Contratto può non essere addebitato oppure può essere stornato all'Esercente nel caso in cui il valore di Transazioni prodotto nel mese dal singolo Punto Vendita dell'Esercente.	€ 100,00	€ 100.000,00

*Lo storno non è applicabile alle funzionalità operative di cui al punto F

F. COMMISSIONI MENSILI PER LE FUNZIONALITA' OPERATIVE

Alla Commissione mensile di acquiring prima riepilogata è possibile aggiungere le seguenti funzionalità operative.

	Importo mensile per terminale (massimo applicabile)
Servizio di Pre-autorizzazione Funzionalità che consente all'esercente di riservare temporaneamente un importo dal plafond della carta di pagamento laddove l'effettivo pagamento avviene in una fase successiva. L'esercente può riservare detto importo esclusivamente se il saldo della carta ha un valore non inferiore all'importo che l'esercente desidera riservare. Questo permette all'esercente di avere la garanzia che il pagamento andrà a buon fine.	€ 25,00
Digitazione manuale Funzionalità che consente all'Esercente di utilizzare la modalità di vendita ed accettazione in cui né la Carta né il Titolare della Carta sono fisicamente presenti nell'esercizio commerciale, es. ordini telefonici o tramite posta (Mo.To.).	€ 25,00
Servizio prenotazione garantita "no show" Funzionalità che consente all'esercente (Es. strutture recettive) di addebitare la carta di pagamento per l'importo della prenotazione nel caso in cui il cliente non abbia cancellato la prenotazione stessa entro i termini e modalità previste.	€ 25,00
Scambio Importo Funzionalità che consente di trasferire l'importo digitato dalla cassa al POS automaticamente.	€ 50,00

G. IMPORTO MINIMO MENSILE SULLE TRANSAZIONI

	Importo mensile per punto vendita (massimo applicabile)
L'importo minimo mensile sulle transazioni è applicato se il valore complessivo delle commissioni nel mese (commissioni percentuali, importi fissi o minimi per Transazione) è inferiore all'importo minimo mensile. Diversamente all'Esercente sono applicate le commissioni effettivamente maturate.	€ 2.000,00

H. COMMISSIONE DI GESTIONE APPLICABILE AL MANCATO RAGGIUNGIMENTO DEL VALORE ANNUO DI TRANSATO DEFINITO

	Importo massimo applicabile per punto vendita	Valore massimo di transato annuo definito
La Commissione è applicabile se il volume di Transazioni, maturato annualmente da ogni punto vendita, è inferiore al volume di Transazioni concordato con l'Esercente al momento della sottoscrizione del Contratto e riportato nel Documento di Sintesi. Per determinare il volume di Transazioni maturato annualmente sarà preso in considerazione l'anno di vigenza del Contratto decorrente dalla data di attivazione del Servizio.	€ 10.000,00	€ 3.000.000,00

I. COMMISSIONE PER STORNO TRANSAZIONE

	Commissione percentuale	Importo fisso per transazione	Importo minimo per transazione
La Commissione applicata per ogni operazione di Storno Transazione è calcolata sull'importo della Transazione di pagamento nel caso in cui detta Transazione sia contestata dal Titolare di Carta o dall'Emittente e rinviata al Fornitore ai sensi delle Disposizioni dei Circuiti di Carte di Pagamento ed il cui importo sia riaddebitato all'Esercente dal Fornitore.	5,00 %	€ 4,00	€ 3,00

J. REMUNERAZIONE ESERCENTE PER TRANSAZIONE IN VALUTA NON EURO (DCC)

	Accredito per transazione (minimo applicabile)
La "Remunerazione Esercente per Transazione in valuta diversa dall'Euro" è l'importo in Euro corrisposto dal Fornitore all'Esercente per ogni Transazione effettuata con Carte Visa, Visa Electron, V PAY, MasterCard e Maestro utilizzando il Servizio di conversione valuta (DCC). Tale remunerazione è determinata in percentuale sul valore in Euro della Transazione.	0,01 %

DCC: Dynamic Currency Conversion

K. COMMISSIONE PER ACCESSO AI SERVIZI PRO DI BYOND

	Importo mensile (massimo applicabile)
Commissione per poter fruire dei servizi PRO di Byond (servizio opzionale) accessibili dall'area clienti del sito worldlineitalia.it, tra cui: a. statistiche relative alle transazioni accettate (operatività) ed alla clientela che ha effettuato acquisti presso i propri punti vendita; b. elaborazioni personalizzabili delle informazioni relative alla propria operatività; c. notifiche web relative all'operatività presso i propri punti vendita virtuali.	€ 500,00

L. COMMISSIONI E IMPORTI PER PRE-AUTORIZZAZIONI

	Commissione percentuale per pre-autorizzazione	Importo fisso per pre-autorizzazione	Importo minimo per pre-autorizzazione
La Commissione applicata per ogni singola operazione di pre-autorizzazione è calcolata sull'ammontare pre-autorizzato indipendentemente dall'importo della Transazione di pagamento successivamente effettuata o dall'effettiva esecuzione della medesima.	0,25 %	€ 0,10	€ 0,10

M. MAGGIORAZIONE COMMISSIONE PER TRANSAZIONI CON DIGITAZIONE MANUALE

	Maggiorazione % della Commissione per singola transazione
L'attivazione della funzionalità operativa di Digitazione manuale o *Card Not Present* è subordinata alla preventiva autorizzazione da parte di WLMSI. In caso di attivazione di Digitazione manuale, per ogni singola transazione effettuata con Carte internazionali, la commissione di cui alla lettera *A. COMMISSIONI E IMPORTI SU TRANSAZIONI CON CARTE DI PAGAMENTO* sarà maggiorata di una % calcolata sull'importo di ogni singola transazione	3,00 %

N. COMMISSIONE MENSILE PER LA SICUREZZA DELLE TRANSAZIONI DI ACQUIRING

	Importo fisso una tantum e mensile per Esercente (massimo applicabile)
La commissione per la sicurezza delle transazioni di acquiring si compone di un importo fisso una tantum e di un importo mensile per il servizio fornito all'Esercente attraverso la Piattaforma Payment Guard per gli adempimenti richiesti dallo standard PCI-DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) a cui l'Esercente è tenuto a conformarsi per garantire la protezione dei dati delle Carte ed essenziale alla corretta gestione della sicurezza delle transazioni di acquiring. La Commissione per la sicurezza delle transazioni di acquiring si applica a tutti gli Esercenti ad esclusione dei seguenti: - Pubblica Amministrazione - Esercenti con più di 1 milione di transazioni all'anno dei Circuiti Visa e/o Mastercard Per tali Esercenti non è prevista alcuna Commissione per la sicurezza delle transazioni di acquiring. In caso di più punti vendita la Commissione si applica per l'intera posizione dell'Esercente (Casa Madre) tramite addebito di quest'ultima su uno solo dei punti vendita dell'Esercente. L'Esercente può selezionare il punto vendita di addebito in fase di convenzionamento o revisione contrattuale o il punto vendita può essere selezionato direttamente da Worldline MS Italia. La Commissione è calcolata come segue: - In caso di utilizzo del Programma Payment Guard che consiste (i) nell'uso dello strumento applicativo per la compilazione semplificata e guidata del questionario richiesto dagli standard dei Circuiti di pagamento, (ii) nella conseguente generazione della certificazione e (iii) nel supporto specialistico dedicato (Programma Worldline Payment Guard): i. Importo una tantum di 7,5 € ii. Importo mensile di 2,5 € - In caso di NON utilizzo del Programma Payment Guard, per l'uso della Piattaforma Payment Guard per l'annuale caricamento dei documenti di SAQ ("Self Assessment Questionnaire") e della relativa certificazione AoC ("Attestation of Compliance") da parte dell'Esercente e per il servizio di supporto specialistico dedicato: i. Importo una tantum di 6 € ii. Importo mensile di 1 € In entrambe le ipotesi la Commissione sarà applicata trascorsi 90 giorni (i) dall'invio all'Esercente delle credenziali di accesso al servizio per il primo anno e (ii) dalla richiesta di rinnovo della scelta di utilizzo del servizio per gli anni successivi al primo. I documenti, SAQ e AOC, sono resi disponibili dal Council PCI all'indirizzo web: https://www.pcisecuritystandards.org/document_library/.	7,5€ una tantum + € 2,5 mensili 6€ una tantum + € 1 mensili

O. SPESE DI EMISSIONE E INVIO DELLA FATTURA E DELL'INFORMATIVA PERIODICA PER PUNTO VENDITA

	Spese di emissione	Spese di invio su supporto cartaceo	Spese di invio in formato elettronico*
Estratto conto mensile	€ 0	€ 1,50	€ 0
Informativa Periodica	€ 0	€ 1,50	€ 0

* L'informativa e la rendicontazione periodica sono rese disponibili gratuitamente in formato elettronico all'Esercente tramite accesso in apposito applicativo informatico. Resta fermo il diritto dell'Esercente di richiedere in qualsiasi momento di variare la tecnica di comunicazione utilizzata per la ricezione dei medesimi documenti. La relativa richiesta deve essere effettuata mediante comunicazione da inviarsi secondo le modalità previste dalle presenti Condizioni Generali.

P. ALTRI ONERI E SPESE

	Importo massimo applicabile
Imposta di bollo (ove l'importo dell'estratto conto mensile è superiore a € 77,47).	€ 2,00*
Spese per la gestione di ogni Transazione contestata dal Titolare o dall'Emittente della carta e riaddebitata all'Esercente	€ 50,00
Tasso di interesse annuo sugli importi non pagati dall'Esercente Gli interessi di mora sugli importi dovuti per commissioni, oneri e spese indicati nel Documento di Sintesi e non pagati dall'Esercente si calcolano su base giornaliera dalla data in cui è dovuto il pagamento sino alla data dell'avvenuto pagamento dell'intero importo dovuto.	Euribor 12 mesi + 3%

* Ovvero la diversa misura pro tempore vigente

CLAUSOLE CHE REGOLANO IL DIRITTO DI RECESSO, I TEMPI PER LA CHIUSURA DEL RAPPORTO E I MEZZI DI TUTELA STRAGIUDIZIALE

Diritto di recesso

Il contratto è a tempo indeterminato. L'Esercente può in qualsiasi momento recedere dal Contratto dandone comunicazione scritta a WORLDLINE MS ITALIA tramite raccomandata A/R, PEC o a mezzo telegramma, senza preavviso, senza penalità e senza spese di chiusura. Il Fornitore può recedere dal Contratto dandone comunicazione scritta all'Esercente, con preavviso non inferiore a due mesi e senza oneri per l'Esercente.

Tempi massimi per la chiusura del rapporto

Dalla data di ricezione della richiesta del recesso, gli adempimenti conseguenti alla chiusura del rapporto sono completati nel tempo massimo di un mese, fatte salve eventuali successive esigenze di regolamento dei rapporti con il Fornitore per ragioni connesse all'operatività.

Reclami e gestione delle controversie

Le contestazioni e i reclami possono essere contestati inviando una comunicazione scritta a:

- Worldline Merchant Services Italia S.p.A.: tramite posta ordinaria a Ufficio Reclami di Worldline Merchant Services Italia S.p.A. Via degli Aldobrandeschi 300, 00163 Roma, per via telematica a reclami@worldline.com o tramite PEC a reclami@pec.worldlineitalia.it.

L'Ufficio Reclami del Fornitore risponde entro il 15 giorno lavorativo dalla ricezione del reclamo. In situazioni eccezionali, se il Fornitore non può rispondere entro 15 giornate operative per motivi indipendenti dalla sua volontà, è tenuto a inviare una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del ritardo nella risposta al reclamo e specificando il termine entro il quale l'Esercente otterrà una risposta definitiva. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non supera i 35 giorni lavorativi. Se l'Esercente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i termini sopraindicati, può fare esposto alla Banca d'Italia oppure prima di ricorrere all'autorità giudiziaria, può alternativamente:

- rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), se l'importo oggetto di disputa non è superiore a 200.000 Euro e non siano trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo. Per maggiori informazioni consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it oppure chiedere informazioni presso la Filiale della Banca d'Italia oppure rivolgersi al Fornitore, oppure consultare la Guida pratica sull'Arbitro Bancario Finanziario su https://www.worldlineitalia.it/

- attivare presso organismi di conciliazione accreditati, tra i quali il Conciliatore Bancario e Finanziario - qualunque sia il valore della controversia - una procedura di conciliazione al fine di raggiungere un accordo con il Fornitore per la soluzione in via stragiudiziale delle controversie relative al Contratto.

Resta in ogni caso impregiudicato il diritto dell'Esercente di rivolgersi all'autorità giudiziaria, fermo restando l'obbligo di intraprendere un tentativo di mediazione obbligatoria, ai sensi dell'art. 5 D. lgs. n. 28/2010, che può essere assolto ricorrendo alternativamente ad uno degli organismi di mediazione iscritti nell'apposito registro, tra i quali il predetto Conciliatore Bancario e Finanziario, o al citato Arbitro Bancario Finanziario (ABF).

NOTE

(1) Il Regolamento Europeo 2015/751 del 29 aprile 2015 relativo alle Commissioni Interbancarie sulle operazioni di pagamento basate su Carta prevede, per ciascuna Transazione effettuata con carta emessa in paesi appartenenti all'EEA, e destinata all'utilizzo da parte di privati (di seguito "consumer"), l'applicazione di una Commissione Interbancaria massima di 0,20%, se la Transazione è effettuata con carta di debito e prepagata o di una Commissione Interbancaria massima di 0,30%, se la transazione è effettuata con carta di credito. Il dettaglio di tutte le Commissioni Interbancarie, incluse le carte aziendali, può essere consultato in ogni momento sul sito internet https://www.worldlineitalia.it//trasparenza/ e gli aggiornamenti saranno comunicati nell'Informativa Periodica.

(2) Gli oneri di circuito sono i costi addebitati da ciascun Circuito di Pagamento a Worldline MS Italia in base ai volumi totali riferibili ad ogni circuito di pagamento da questa gestiti nell'anno precedente e ad altri parametri. I valori degli oneri di circuito, che possono essere soggetti a variazioni nel tempo, possono essere consultati ai link riportati di seguito:

- Visa: Tariffe di interscambio VISA
- Visa Electron: Tariffe di interscambio | VISA
- Mastercard: Tariffe di interscambio | Mastercard
- Bancomat: Tariffe di interscambio | Bancomat
- Bancomat Commercial: Tariffe di interscambio | Bancomat
- Bancomat Pay: Tariffe di interscambio | Bancomat
- Maestro: Tariffe di interscambio | Maestro
- Union Pay: Tariffe di interscambio | Union Pay
- Discover – Diners: Tariffe di interscambio | Discover

LEGENDA

- **"Worldline MS Italia"**: Worldline Merchant Services Italia S.p.A.
- **"Esercente"**: soggetto che sottoscrive il Contratto di Comodato con Worldline MS Italia **nell'esercizio** dell'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale svolta.
- **"Punto Vendita"**: il luogo in cui l'Esercente svolge l'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale, inclusa la propria sede presso il quale ha richiesto l'attivazione e la fornitura dei servizi di Acquiring.
- **"Servizio di Acquiring" o "Servizio"**: le attività esercitate da Worldline MS Italia al fine di consentire l'acquisizione dell'Autorizzazione nonché l'elaborazione ed il pagamento delle Transazioni effettuate dai Titolari di Carta presso la sede e/o i punti vendita dell'Esercente in Italia.
- **"Terminali POS"** (o anche "POS"): terminale elettronico collocato presso gli Esercenti, che consente la lettura elettronica delle Carte e di concludere Transazioni previo rilascio elettronico della relativa autorizzazione. Rientrano in questa definizione anche strumenti diversi (es. applicazione installata su smartphone dotato di connessione internet).
- **"Titolare di carta" o "Titolare"**: una persona fisica a favore della quale è emessa e che può utilizzare una carta.
- **"Transazione"**: qualunque operazione tra l'Esercente e un Titolare di carta che utilizzi una carta come mezzo di pagamento di beni o servizi dell'Esercente.
- **"Autorizzazione"**: il processo tramite il quale l'Esercente ottiene l'approvazione creditizia dalla banca o altra istituzione che ha emesso la Carta prima del perfezionamento di ogni Transazione.
- **"Carta"**: qualunque carta di pagamento valida ed approvata emessa da Visa, Visa Electron, V PAY, MasterCard, Maestro classificata come carta di credito o debito differito, carta di debito immediato o carta aziendale, secondo quanto stabilito da Worldline MS Italia e/o dai Circuiti di Carte di Pagamento, nonché qualunque altra carta approvata di volta in volta da Worldline MS Italia e comunicata all'Esercente.
- **"DCC (Dynamic Currency Conversion)"**: servizio che consente al Titolare di carta di effettuare un pagamento in una valuta diversa dall'euro.
- **"Carta Consumer"**: carta di pagamento emessa per i privati e destinata all'uso personale quotidiano (es. acquisti nei negozi, online o prelievi). Si distingue dalla Carta Commercial (o aziendale), intestate a persone giuridiche, professionisti o società.
- **"Circuiti di Carte di Pagamento"**: i circuiti Visa, Visa Electron, V PAY, MasterCard, Maestro,Discover, BANCOMAT® e qualunque altro circuito di Carte di pagamento approvato di volta in volta da Worldline MS Italia
- **"Altri Circuiti di Pagamento" o "Altri Circuiti"**: i circuiti Alipay e Wechat Pay e qualunque altro circuito e/o metodo di pagamento non necessariamente collegato ad una Carta approvato di volta in volta da Worldline MS Italia e diverso dai Circuiti di Carta di pagamento.
- **"Contratto"**: il contratto avente ad oggetto i Servizi, nonché i Servizi Aggiuntivi e le Funzionalità Operative, sottoscritto tra Worldline MS Italia il Fornitore e l'Esercente, del quale costituiscono parte integrante il Documento di Sintesi, le Condizioni Generali, le Informazioni sull'Esercente, l'Informativa Privacy ed il Modulo Aggiuntivo.
- **"Disposizioni dei Circuiti di Carte di Pagamento"**: le disposizioni e le istruzioni operative emesse di volta in volta da specifici Circuiti di Carte di Pagamento.
- **"Documento di Sintesi"**: il frontespizio del Contratto, il frontespizio del Modulo Aggiuntivo e il Documento di Sintesi annuale, nei quali sono riportate tutte le condizioni economiche applicate all'Esercente; tali documenti, singolarmente datati e numerati in progressione, congiuntamente contribuiranno a costituire il Documento di Sintesi come unico documento applicabile di tempo in tempo al rapporto con l'Esercente.
- **"Emittente della Carta" o "Emittente"**: qualunque banca o altra istituzione autorizzata da un Circuito di Carte di Pagamento ad emettere Carte.
- **"Funzionalità Operativa"**: le ulteriori funzionalità operative del Terminale POS che l'Esercente potrà richiedere a I Worldline MS ItaliaFornitore e che saranno attivate previa apposita valutazione con esito positivo di questi ultimi.
- **"EEA (European Economic Area)"**: Area Economica Europea che comprende, oltre ai paesi dell'UE, Norvegia, Islanda e Liechtenstein.