

# REGOLAMENTO E-COMMERCE X-PAY

Richiesta diretta a Nexi

## Art. 1 - Definizioni

I termini e le espressioni utilizzati in maiuscolo nel presente regolamento contrattuale, ove non altrimenti definiti all'interno del medesimo, avranno il significato di seguito indicato:

- **"ATM (Automated Teller Machine):** sportello automatico, collocato generalmente presso gli sportelli bancari, che permette al Titolare di effettuare prelievi di denaro contante, nonché di avere, eventualmente, informazioni sul proprio stato contabile.
- **"Banca":** la banca indicata nella Domanda di Adesione E-COMMERCE XPAY con la quale (i) l'Esercente ha in essere il Conto Corrente e con la quale (ii) la Società, regola i flussi finanziari fra la Società medesima e l'Esercente in esecuzione del Contratto.
- **"Carta/e":** la/e carta/e di pagamento, contrassegnata/e dal/i marchio/i del/i Circuito/i individuato/i ai sensi dell'Art. 4, accettata/e dall'Esercente per l'acquisto di beni e/o servizi da parte del Titolare, e da cui risulta/ano (se del caso, a seconda della tipologia di prodotto) il nome, il cognome e la firma del Titolare;
- **"Carta/e di Credito":** la/e Carta/e che abilita/no il Titolare, in base a un rapporto contrattuale con l'emittente, a effettuare acquisti di beni o servizi presso gli Esercenti, con pagamento differito.
- **"Circuito/i":** il/i circuito/i il cui marchio è indicato sulle Carte.
- **"Conto Corrente":** il conto corrente indicato nella Domanda di Adesione E-COMMERCE XPAY e sul quale l'Esercente dà disposizione affinché vengano regolati i flussi finanziari fra l'Esercente medesimo e la Società, in esecuzione del Contratto.
- **"Contratto":** l'accordo tra le Parti per il convenzionamento dell'Esercente all'accettazione delle Carte secondo le regole del Circuito di riferimento, accompagnata dalla gestione dei relativi flussi finanziari e dall'erogazione e la gestione, da parte della Società, del Servizio di Gateway di pagamento, che si compone dei documenti indicati all'art. 2.2.
- **"Documento di Sintesi":** il documento che riporta, in maniera personalizzata, le condizioni in vigore relative al Servizio, incluse quelle economiche, e più precisamente il documento denominato per esteso "Documento di Sintesi E-COMMERCE XPAY".
- **"Documento/i di Vendita":** memoria/e di spesa, ricevuta/e, o qualsiasi altro documento equivalente, attestante/i un acquisto di beni o servizi da parte del Titolare presso l'Esercente, e relativo/i ad una Transazione.
- **"Esercente/i":** il/i punto/i vendita e il/i fornitore/i, virtuale/i, convenzionato/i con la Società ed aderente/i al/i Circuito/i, e presso il/i quale/i è possibile acquistare beni e/o servizi utilizzando la Carta, ed individuabile/i dal/i marchio/i che contraddistingue/ono il/i Circuito/i.
- **"Estratto Conto":** il rendiconto periodico reso disponibile all'Esercente da parte della Società e di cui all'Art. 18.
- **"Interchange Fee" (commissione interbancaria):** la commissione corrisposta da Nexi all'emittente della carta per l'utilizzo della stessa presso gli Esercenti convenzionati.
- **"Oneri di Circuito":** i costi che la Società deve sostenere nei confronti dei Circuiti Internazionali.
- **"Marchio":** nome, termine, segno o combinazione di questi, in forma materiale o digitale, in grado di indicare il Circuito di appartenenza della Carta utilizzata per l'operazione di pagamento;
- **"Operazione di pagamento":** l'attività posta in essere dal pagatore (i.e. Titolare della Carta) o dal beneficiario (i.e. l'Esercente), di versare, trasferire o prelevare fondi, indipendentemente da eventuali obblighi sottostanti tra pagatore e beneficiario nonché l'attività posta in essere dalla Società per il pagamento all'Esercente dell'importo relativo ad una o più Transazioni, mediante accredito su Conto Corrente, ai sensi del Contratto.
- **"Ordine di pagamento":** qualsiasi istruzione data dall'Esercente alla Società con la quale viene chiesta l'esecuzione di un'Operazione di pagamento.
- **"Parti":** congiuntamente, la Società e l'Esercente.
- **"XPAY" (Gateway di pagamento):** il sistema elettronico utilizzato dagli Esercenti che consente di concludere Transazioni di Commercio Elettronico mediante utilizzo delle Carte previo rilascio della relativa autorizzazione.
- **"Regolamento":** il presente Regolamento E-COMMERCE XPAY.
- **"Sito Internet della Società":** il sito [www.nexi.it](http://www.nexi.it).
- **"Servizio":** il Servizio E-Commerce XPAY è l'insieme delle attività svolte da Nexi relative.
- Al Convenzionamento dell'Esercente finalizzato all'accettazione via Internet tramite il Gateway di pagamento XPAY di carte di pagamento per la vendita di beni e/o servizi.
- All'intermediazione dei flussi finanziari relativi all'accettazione delle carte nel rispetto delle modalità ed alle condizioni indicate nel presente contratto.

- **"Servizio Clienti":** il servizio di assistenza della Società (i cui riferimenti sono riportati sul Foglio Informativo Esercenti Nexi), messo a disposizione dell'Esercente, che consente di usufruire dei servizi, automatici e con operatore, inclusi quelli regolamentati dal Contratto, di volta in volta disponibili e resi noti all'Esercente.
- **"Società":** Nexi Payments SpA, con sede in Corso Sempione n. 55 - 20149 - Milano, iscritta all'Albo degli Istituti di Pagamento di cui all'art.114-septies del Testo Unico Bancario al n. 32875.7 e soggetta ai controlli della Banca d'Italia.
- **"Supporto Durevole":** qualsiasi strumento che permette all'Esercente di memorizzare informazioni a lui dirette, in modo che possano essere agevolmente recuperate durante un periodo di tempo adeguato ai fini cui sono destinate le informazioni stesse, e che consenta la riproduzione immutata delle informazioni (ad esempio, comunicazione via e-mail).
- **"Titolare/i":** il/i soggetto/i legittimato/i ad utilizzare la Carta.
- **"Transazione/i":** operazione/i di acquisto di beni o servizi posta/e in essere dal Titolare mediante utilizzo della Carta quale strumento di pagamento all'Esercente del relativo importo.
- **"Transazione/i via Internet":** la/e Transazione/i effettuata/e tramite il canale internet e mediante XPAY.

## Art. 2 - Oggetto del Contratto

2.1 Il Contratto ha per oggetto:

- il convenzionamento dell'Esercente all'accettazione tramite Internet in pagamento delle Carte, nonché la regolamentazione del Servizio reso dalla Società;
- l'erogazione e la gestione, da parte della Società, del Servizio di Gateway di pagamento per vendite via web (di seguito "Servizio XPAY")

Il Contratto impegna l'Esercente a fornire merci e/o servizi al Titolare della Carta, e la Società al pagamento all'Esercente dell'importo relativo alle Transazioni, il tutto nel rispetto delle modalità ed alle condizioni di seguito indicate.

2.2 Il Contratto si compone del presente "Regolamento E-COMMERCE XPAY" che contiene le condizioni generali di contratto, e dei seguenti documenti allegati, che ne costituiscono parte integrante e sostanziale: a) il Documento di Sintesi, che costituisce il frontespizio del Contratto; b) il modulo denominato "Domanda di Adesione E-COMMERCE XPAY"; c) il documento denominato "Informativa in materia di trattamento dei dati personali E-COMMERCE XPAY"; d) il documento denominato "Specifiche tecniche di integrazione con il servizio di Gateway di pagamento". Inoltre, qualora l'Esercente richieda il convenzionamento ad uno o più servizi accessori e collegati ai sensi del successivo Art. 21 (i "Servizi Collegati"), il/i relativo/i regolamento/i è/sono da intendersi parte integrante e sostanziale del Contratto, costituendone un'appendice.

## Art. 3 - Conclusione e durata del Contratto

3.1 La richiesta di convenzionamento, contenuta nella Domanda di Adesione E-COMMERCE XPAY, costituisce la proposta contrattuale dell'Esercente. La richiesta si considera accettata dalla Società e il Contratto si considera, pertanto, perfezionato nel momento della ricezione da parte dell'Esercente della comunicazione scritta di accettazione della Società, con la quale quest'ultima comunica, tra l'altro, il relativo codice identificativo.

3.2 Ai fini della conclusione del Contratto, l'Esercente deve essere titolare di Conto Corrente, presso una Banca, sul quale sono regolati i flussi finanziari tra l'Esercente e la Società in esecuzione del Contratto medesimo.

3.3 L'attivazione del Servizio richiede la connessione delle apparecchiature informatiche dell'Esercente ai sistemi informativi di Nexi e l'abilitazione del medesimo all'utilizzo del Servizio. Le modalità operative di attivazione e utilizzo del Servizio XPAY sono descritte nella "Specifiche tecniche di integrazione con il servizio di Gateway di pagamento", pubblicata, nella versione di volta in volta vigente, nel Portale Esercenti del Sito Internet della Società.

3.4 Il Contratto ha durata indeterminata.

## Art. 4 - Richiesta di autorizzazione e modalità di negoziazione delle Transazioni via Internet

4.1 Per ogni Transazione via Internet, l'Esercente deve ottenere, quale che ne sia l'importo, l'autorizzazione dalla Società.

4.2 Al fine di non incorrere in responsabilità dell'Esercente nei confronti dei Circuiti, la Transazione via Internet dovrà riportare la stessa data dell'autorizzazione concessa.

4.3 L'Esercente si impegna ad adottare soluzioni che permettano alla Società di eseguire l'autenticazione forte dei Titolari. La Società si riserva la possibilità di valutare caso per caso misure di autenticazione alternative per categorie di operazioni considerate a basso rischio.

# REGOLAMENTO E-COMMERCE X-PAY

## Richiesta diretta a Nexi

**4.4** L'Esercente si impegna inoltre a separare chiaramente, nel proprio sito, i processi relativi ai pagamenti da quelli inerenti gli acquisti, onde rendere più agevole ai propri clienti identificare quando comunicano con Nexi e non con l'Esercente"

**4.5** L'Esercente si impegna, se non diversamente comunicato da Nexi, a richiedere sempre al Titolare della Carta il codice di sicurezza CV2 (codice di tre cifre riportato sul retro della Carta) e ad inoltrarlo alla Società unitamente alla richiesta di autorizzazione.

L'Esercente si impegna inoltre a rendere accessibile il codice CV2 solo al personale addetto alla richiesta di autorizzazione e a distruggerlo subito dopo l'effettuazione della medesima, adeguando in tal senso le proprie procedure (modulistica, processi organizzativi, ecc.). Qualora l'Esercente, per modalità tecnico-operative proprie debba conservare anche per un breve periodo tale codice, è obbligato ad attenersi a quanto indicato nel documento "Standard di Sicurezza sui Dati" previsto dai Circuiti, consultabile sul Sito Internet della Società, nonché richiedibile al Servizio Clienti. Inoltre, l'Esercente dovrà comunque adottare nella propria infrastruttura tecnologica/informatica, misure di sicurezza idonee ad evitare il furto dei dati sensibili relativi ai pagamenti. In caso di inosservanza degli obblighi previsti nel presente par. 4.4 relativi al trattamento dei dati dei Titolari, l'Esercente dovrà corrispondere le sanzioni previste all'art. 21 del Regolamento Esercenti Nexi.

**4.6** È fatto assoluto divieto all'Esercente di accettare le Carte per la vendita dei beni e/o servizi espressamente indicati dai Circuiti e consultabili nel Sito Internet della Società.

**4.7** L'Esercente, ottenuta l'autorizzazione, dovrà far pervenire alla Società tutti i dati relativi alle Transazioni via Internet entro 5 (cinque) giorni dalla data della loro effettuazione.

Gli importi relativi alle Transazioni via Internet contabilizzate oltre il quinto giorno dalla data della loro effettuazione, saranno comunque elaborati e accreditati dalla Società all'Esercente salvo buon fine.

## Art. 5 - Caratteristiche delle Carte

**5.1** Le Carte che l'Esercente deve accettare sono:

- le Carte contrassegnate dai marchi dei Circuiti i cui campi sono valorizzati nella Domanda di Adesione E-COMMERCE XPAY;
- eventuali ulteriori Carte comunicate all'Esercente ai sensi del successivo Art. 21.

**5.2** L'Esercente, per le sole Carte emesse in EEA, avrà facoltà di limitare l'accettazione solo a particolari categorie di Carte per ciascun Marchio.

Per usufruire di tale possibilità, l'Esercente dovrà:

- registrarsi come "limited acceptance merchant" seguendo le indicazioni riportate sul Sito Internet della Società o richiedibili al Servizio Clienti;
- indicare, per ogni Marchio, quali categorie di Carte intende accettare;

Sarà esclusivo onere dell'Esercente verificare, prima di effettuare la Transazione, che la Carta presentata appartenga ad una delle categorie dallo stesso indicate.

## Art. 6 - Accettazione delle Carte

La Carta deve essere accettata dall'Esercente a condizione che:

- sia utilizzata per l'acquisto di beni e/o servizi che costituiscono oggetto della sua attività;
- sia contrassegnata da uno dei marchi di cui al precedente art. 4.

## Art. 7 - Obblighi dell'Esercente

L'Esercente deve:

- accettare la Carta anche per importi di minima entità ed in qualunque periodo dell'anno;
- astenersi dall'applicare commissioni aggiuntive per i Titolari che utilizzano le Carte quale mezzo di pagamento per concludere le Transazioni; tali commissioni, ove applicate, in quanto contrarie alle vigenti disposizioni normative e regolamentari in materia verranno riaddebitate all'Esercente da parte della Società, fermo restando quanto previsto al successivo Art. 24;
- accettare la restituzione o la sostituzione di beni e/o servizi già forniti al Titolare con gli stessi criteri generalmente adottati per la propria clientela;
- accettare la Carta solo per i beni e/o servizi che costituiscono oggetto della propria attività con esclusione di qualunque corresponsione di differenze e/o anticipi di denaro contante o equivalente;
- astenersi dal frazionare le operazioni di vendita in più Transazioni Via Internet e/o in più Documenti di Vendita;
- astenersi dal reiterare richieste di autorizzazioni, sulla stessa Carta e per importi decrescenti, a seguito di mancata autorizzazione per l'importo originale dell'operazione di vendita;
- esporre per tutta la durata del presente Contratto, in modo evidente sul sito i loghi e gli altri eventuali materiali relativi esclusivamente alle categorie e marchi di Carte accettate, forniti dalla Società;
- mantenere riservate nei confronti di terzi le clausole economiche del Contratto, fatto salvo la possibilità di informare i pagatori sulle commissioni interbancarie e sulle commissioni per i servizi all'Esercente;

- conservare, nel caso in cui la merce acquistata debba essere prodotta o spedita, la prova dell'avvenuta consegna o spedizione della merce dopo aver concordato per iscritto con il Titolare le modalità di spedizione e consegna;

- consentire che il suo nominativo sia inserito gratuitamente in guide, elenchi e pubblicazioni curate dalla Società o dai Circuiti, esonerando la stessa da ogni responsabilità derivante da errori o inesattezze;

- segnalare immediatamente per iscritto alla Società la cessazione dell'attività, la cessione dell'azienda, variazioni in genere della proprietà o della gestione della stessa, variazioni nella natura dell'attività svolta, nonché ogni variazione di altri dati indicati nella Domanda di Adesione E-COMMERCE XPAY, assumendo a suo carico ogni conseguenza che possa derivare dall'omissione o dal ritardo di tale segnalazione;

- istituire adeguatamente il proprio personale addetto alle vendite circa le modalità di esecuzione del Contratto affinché la Carta sia accettata prontamente e correttamente;

- riconoscere alla Società le commissioni previste dal Contratto, nella misura indicata nel Documento di Sintesi; indipendentemente dalla modalità di accettazione della Carta, richiedere lo storno dell'importo della Transazione, a valere sulla stessa Carta utilizzata per la Transazione stessa, qualora accolga la richiesta del Titolare, di restituzione della merce, ovvero in caso di mancata utilizzazione, totale o parziale, del servizio. Non è infatti ammessa la restituzione dell'importo della Transazione al Titolare, tramite denaro contante o equipollenti;

- cooperare con le attività di indagine della Società e/o delle competenti autorità (giudiziaria, di polizia, di vigilanza) qualora si verificassero gravi incidenti relativi alla sicurezza dei pagamenti, comprese le violazioni dei dati, ed in ogni caso utile al fine di garantire un corretto svolgimento del Servizio;

- per quanto possibile e applicabile, non conservare i dati sensibili relativi ai pagamenti effettuati; attuare opportune misure di sicurezza nella propria infrastruttura IT al fine di evitare il furto dei dati sensibili relativi ai pagamenti, secondo quanto indicato Standard di Sicurezza previsti dai Circuiti Internazionali (disponibili sul sito di Nexi), qualora l'esercente tratti (per esempio conservi, elabori o trasmetta) tali dati (a titolo esemplificativo e non esaustivo: numero Carta, data scadenza della Carta e CV2 della Carta).

- consentire alla Società di effettuare verifiche, nei modi e nei tempi che verranno concordati fra le parti, in relazione alle misure di sicurezza adottate dall'esercente riguardo al punto precedente.

- supportare soluzioni che permettano all'emittente di eseguire l'autenticazione forte del titolare della carta per le transazioni effettuate con carta via Internet

- separare chiaramente i processi relativi ai pagamenti da quelli inerenti il negozio online

- di essere titolare del sito o della pagina web il cui indirizzo Internet è indicato nel Modulo di Adesione E-COMMERCE XPAY, e che in caso di cessione, vendita o comunque trasferimento ad altri del proprio dominio egli ne darà immediatamente notizia alla Società;

- L'Esercente dichiara e garantisce che le immagini e la documentazione relativa ai beni o servizi esposti sul proprio sito internet non violano alcun diritto d'autore, marchio o brevetto o altri diritti derivanti da leggi, contratti o dalla consuetudine;

- L'Esercente assicura altresì che nel proprio sito internet vengono illustrati con chiarezza la descrizione dei beni e dei servizi offerti, le condizioni di vendita, le condizioni di consegna e di rimborso, la politica sulla privacy relativa ai dati personali, i termini relativi ai metodi di sicurezza delle Transazioni via Internet adottati, ogni altro elemento richiesto dal Codice del Consumo nonché più in generale ogni altra informazione rilevante richiesta dalla legge e dalla regolamentazione di tempo in tempo vigente;

- osservare scrupolosamente la vigente normativa in materia di commercio elettronico e di contratti a distanza (D.Lgs. 206/2005 e successive modifiche e integrazioni), ivi compresi tutti gli adempimenti di carattere fiscale e tributario, nonché tutti gli obblighi previsti dalla vigente normativa in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs. 196/2003 e successive modifiche ed integrazioni).

## Art. 8 - Obblighi dell'Esercente in relazione alle Transazioni Via Internet

**8.1** L'Esercente dovrà conservare, per il tempo previsto dalle vigenti disposizioni di legge e, comunque, per almeno 13 (tredici) mesi dalla data della Transazione via Internet, i seguenti dati e/o documenti relativi a ciascuna Transazione:

- dati del Titolare: nome e cognome (ovvero azienda cui fa capo il Titolare per le Carte di tipo aziendale), indirizzo completo di CAP, telefono, fax, e-mail, codice fiscale;
- importo, data e ora della Transazione;
- numero e data di scadenza della Carta, ove presenti;
- numero e data dell'autorizzazione;
- copia della conferma relativa alla Transazione via Internet inviata al Titolare;
- fattura relativa alla merce e/o al servizio reso, ovvero documentazione attestante la mancata consegna della merce e/o mancata prestazione del servizio.

# REGOLAMENTO E-COMMERCE X-PAY

## Richiesta diretta a Nexi

**8.2** Qualora i beni e/o servizi ordinati debbano essere spediti e/o prestati ad una persona diversa dal Titolare e/o ad un indirizzo diverso da quello indicato nella Transazione quale residenza e/o domicilio del Titolare stesso, l'Esercente dovrà conservare, in aggiunta a quanto indicato al precedente par. 6.1, anche i seguenti dati relativi al destinatario di detti beni e/o servizi: a) nome e cognome; b) indirizzo completo di CAP; c) e-mail (per servizi on-line).

**8.3** Nel caso di spedizioni di merci tramite posta o corriere l'Esercente dovrà conservare per almeno 13 (tredici) mesi la prova dell'avvenuta consegna della merce al Titolare della Carta. In ogni caso, l'Esercente è obbligato a conservare tali dati/documenti nel rispetto degli Standard di Sicurezza sui Dati previsti dai Circuiti, e consultabili nel Sito Internet della Società, oltre che richiedibili al Servizio Clienti.

**8.4** Fermo restando ed in aggiunta a quanto previsto dall'art. 7, lett. n), nel caso in cui l'Esercente conservi, elabori o trasmetta i dati sensibili relativi ai pagamenti, lo stesso è tenuto a cooperare con la Società e con i competenti organismi di esecuzione della legge qualora si verificassero gravi incidenti relativi alla sicurezza dei pagamenti, comprese le violazioni dei dati.

**8.5** Fermo restando ed in aggiunta a quanto previsto dall'art. 4.3, nel caso in cui l'Esercente conservi, elabori o trasmetta i dati sensibili relativi ai pagamenti, lo stesso è tenuto ad attuare e mantenere misure di sicurezza logica ed informatica in conformità a quanto previsto dagli standard PCI-DSS per la propria categoria di appartenenza.

In ogni caso l'Esercente dovrà attuare misure di sicurezza in linea con i seguenti requisiti, al fine di evitare il furto dei dati sensibili relativi ai pagamenti attraverso i propri sistemi:

- prestare particolare attenzione all'adeguata separazione dei compiti e dei ruoli negli ambienti della tecnologia dell'informazione (IT) (per esempio gli ambienti di sviluppo, di prova e di produzione) e alla corretta applicazione del principio del "privilegio minimo" quale base per una sana gestione delle identità e degli accessi;
- disporre di soluzioni di sicurezza adeguate per proteggere le reti, i siti web, i server e i collegamenti di comunicazione contro abusi o attacchi; disattivare nei server tutte le funzioni superflue al fine di proteggerli ("hardening") e di eliminare o ridurre le vulnerabilità delle applicazioni a rischio. L'accesso mediante le varie applicazioni ai dati e alle risorse necessarie dovrebbe essere ridotto al minimo indispensabile secondo il principio del "privilegio minimo";
- avvalersi di processi idonei per monitorare, tenere traccia e limitare l'accesso a:
  - i) dati sensibili relativi ai pagamenti e
  - ii) risorse critiche, logiche e fisiche, quali reti, sistemi, banche dati, moduli di sicurezza, ecc., e creare, conservare e analizzare adeguati registri e procedimenti di tracciabilità dei dati (piste di controllo);
- assicurare che la "Data minimisation" sia una componente essenziale della funzionalità di base: la raccolta, il routing, l'elaborazione, la conservazione e/o l'archiviazione e la visualizzazione dei dati sensibili relativi ai pagamenti dovrebbero essere mantenute al livello minimo assoluto;
- sottoporre le misure di sicurezza per i servizi di pagamento via Internet a test per garantire la loro robustezza ed efficacia. Tutte le modifiche devono formare oggetto di un processo formale di gestione dei cambiamenti che garantisca che i cambiamenti stessi siano correttamente ideati, sottoposti a prove, documentati e autorizzati. Sulla base dei cambiamenti effettuati e delle minacce alla sicurezza osservate, le prove devono essere ripetute regolarmente e comprendere scenari di attacchi potenziali pertinenti e noti;
- sottoporre a verifica interna periodica le misure di sicurezza e l'attuazione e il funzionamento dei servizi di pagamento via Internet per garantire la loro robustezza ed efficacia. La frequenza e l'oggetto di tali controlli devono essere attenti e proporzionali ai rischi per la sicurezza implicati. Esperti (interni o esterni) attendibili e indipendenti devono svolgere i controlli in questione.

Qualora l'Esercente esternalizzi funzioni relative al trattamento dei dati sensibili, il relativo contratto dovrà includere disposizioni che prevedano il rispetto di misure di sicurezza in linea con i requisiti sopra riportati. La categoria di appartenenza dell'Esercente ai fini degli standard PCI DSS viene individuata all'atto della sottoscrizione della Domanda di Adesione Commercio Elettronico in funzione del volume annuale delle transazioni dichiarato dall'Esercente stesso. La Società si riserva il diritto di:

- i) verificare periodicamente la categoria di appartenenza dell'Esercente e l'effettiva implementazione delle relative misure di sicurezza, ferma l'applicazione – in caso di inadempimento – della clausola risolutiva di cui all'art. 13;
- ii) comunicare all'Esercente eventuali variazioni o conferme della categoria di appartenenza, assegnando un termine congruo per l'adeguamento e l'adozione delle relative misure di sicurezza.

L'Esercente si impegna pertanto a garantire la possibilità per il personale incaricato della Società – ivi compresi eventuali collaboratori e/o consulenti esterni - di accedere, nell'espletamento delle proprie funzioni, ai sistemi ed alle infrastrutture IT, nonché agli uffici dell'Esercente stesso o di eventuali fornitori (outsourcers) per verificare l'attuazione delle misure di sicurezza di cui al presente articolo.

**8.6** In caso di richiesta, l'Esercente dovrà trasmettere alla Società le informazioni e i dati di cui al presente articolo, nonché la relativa documentazione, entro e non oltre 7 (sette) giorni dalla data di ricezione della richiesta stessa, utilizzando il Portale Esercenti sul Sito Internet della Società.

**8.7** L'Esercente si impegna ad inserire sul proprio sito internet il logo della Società, nonché eventuali link al Sito Internet della Società, secondo le specifiche tecniche che verranno indicate dalla Società medesima.

**8.8** L'Esercente si impegna, altresì, a pubblicare sul proprio sito internet un contatto di assistenza e-mail o telefonico.

## Art. 9 - Obblighi dell'Esercente in relazione al Gateway di pagamento XPay

L'Esercente dichiara e garantisce, sotto la propria responsabilità:

- di utilizzare una Struttura Tecnica per i servizi di connettività su Internet (di seguito "Struttura Tecnica") che dispone di adeguate infrastrutture tecniche ed attua le necessarie procedure operative per collegare al Gateway di pagamento XPay le strutture commerciali dell'Esercente medesimo;
- che la Struttura Tecnica utilizzata dispone di tutti i necessari accorgimenti di protezione volti ad inibire l'accesso al Gateway di pagamento XPay ad utenti non autorizzati;
- di verificare che la Struttura Tecnica rispetti integralmente le istruzioni tecniche e le procedure operative fornite dalla Società;
- di non manomettere né effettuare interventi sul software utilizzato per l'erogazione del Gateway di pagamento XPay;
- di utilizzare il Gateway di pagamento XPay in conformità alle istruzioni di volta in volta ricevute dalla Società;
- di custodire, mantenere segrete nonché utilizzare correttamente le chiavi di sicurezza descritte nella "Specifiche tecniche di integrazione con il servizio di Gateway di pagamento", di cui al precedente art. 3.3, restando responsabile di ogni conseguenza dannosa che possa derivare dall'uso illecito delle medesime;
- di richiedere immediatamente il blocco del Gateway di pagamento XPay chiamando la Società, nel caso di smarrimento o sottrazione delle chiavi di sicurezza;
- di rispettare le norme tecniche contenute nella "Specifiche tecniche di integrazione con il servizio di Gateway di pagamento", L'Esercente, inoltre, si assume ogni responsabilità in merito alla sicurezza e al funzionamento del sistema operativo, dell'hardware e del software utilizzati, rimanendo comunque responsabile di eventuale perdita o danneggiamento dei dati relativi agli ordini, alla clientela, ai pagamenti nonché di ogni altro dato inerente alle Transazioni effettuate.

## Art. 10 - Accredito dell'importo relativo alle Transazioni Via Internet

**10.1** L'Esercente riconosce che sull'importo di ogni Transazione Via Internet spetterà alla Società una commissione nella misura indicata nel Documento di Sintesi, autorizzandone sin d'ora irrevocabilmente l'addebito sul Conto Corrente, così come indicato sulla Domanda di Adesione E-COMMERCE XPAY, secondo una la modalità POS netto: la Società provvederà ad accreditare il Conto Corrente dell'Esercente per un importo pari all'ammontare delle Transazioni Via Internet al netto delle commissioni applicate.

**10.2** La Società provvederà alla revisione, almeno annuale, delle commissioni a carico dell'Esercente. Tale revisione terrà conto, oltre che dei volumi e del valore delle Transazioni effettuate presso l'Esercente, anche di eventuali variazioni delle commissioni di interscambio applicate dai Circuiti Internazionali.

## Art. 11 - Settore merceologico dell'Esercente

**11.1** L'Esercente dichiara sin d'ora che le Transazioni via Internet da lui concluse entreranno esclusivamente nel settore merceologico indicato nella "Domanda di Adesione E-COMMERCE XPAY", e relativamente al quale ha ottenuto le necessarie autorizzazioni amministrative.

**11.2** Conseguentemente, l'Esercente si impegna sin d'ora a dare immediata comunicazione scritta alla Società di ogni modifica che dovesse intervenire a tal riguardo.

## Art. 12 - Sospensione e rifiuto degli Ordini di pagamento – Rimborso

**12.1** La Società si riserva la facoltà di sospendere, in qualsiasi momento l'esecuzione di uno o più Ordini di pagamento, e ciò allo scopo di poter controllare che le Transazioni siano state effettivamente e regolarmente eseguite, nel pieno rispetto di quanto previsto dal Contratto. La comunicazione di sospensione dell'esecuzione di un Ordine di pagamento ha effetto immediato e può essere fatta anche mediante semplice comunicazione verbale. Qualora la Società comunichi la sospensione dell'esecuzione di un Ordine di pagamento, l'Esercente si impegna a fornire alla Società medesima ogni notizia e informazione sulle Transazioni, nonché a consentire alla Società ogni possibile controllo anche in ordine alla documentazione fiscale relativa alle singole Transazioni effettuate.

**12.2** Fermo restando quanto previsto ai successivi Art. 22 e Art. 23, la Società ha comunque il diritto: (i) di rifiutare di eseguire un Ordine di pagamento relativo a Transazioni concluse senza l'osservanza degli obblighi e delle procedure di cui al Contratto, ovvero (ii) al rimborso, anche nell'interesse di terzi, degli importi già ac-

# REGOLAMENTO E-COMMERCE X-PAY

## Richiesta diretta a Nexi

creditati sul Conto Corrente dell'Esercente relativi ad Ordini di pagamento già eseguiti, nel caso di Transazioni che risultassero concluse in violazione degli obblighi e delle procedure di cui al Contratto da parte dell'Esercente, addebitando in questo caso di propria iniziativa il Conto Corrente dell'Esercente medesimo, in qualunque momento e senza obbligo di preavviso e/o formalità.

**12.3** In tutti i casi di cui al presente articolo la Società comunica all'Esercente il rifiuto di eseguire un Ordine di pagamento e, ove possibile, le relative motivazioni, nonché la procedura per correggere eventuali errori materiali che abbiano causato il rifiuto imputabili all'Esercente medesimo. La Società effettua la comunicazione via Internet, ovvero per telefono, o via e-mail, con la massima sollecitudine e, in ogni caso, entro i termini previsti per l'esecuzione dell'Operazione di pagamento, salvo che la comunicazione sia contraria a disposizioni comunitarie o nazionali.

**12.4** Qualora il rifiuto dell'Ordine di pagamento sia obiettivamente giustificato, le Parti concordano che la Società può addebitare all'Esercente le spese della relativa comunicazione, nella misura indicata nel Documento di Sintesi, e che saranno comunque proporzionate ai costi effettivi sostenuti dalla Società.

**12.5** Un Ordine di pagamento di cui sia stata rifiutata l'esecuzione per motivi obiettivamente giustificati non è considerato ricevuto dalla Società.

### Art. 13 - Contestazioni e reclami – Responsabilità dell'Esercente

**13.1** Ogni responsabilità per eventuali contestazioni, controversie o reclami del Titolare relativi alla fornitura di merci e/o servizi, è ad esclusivo carico dell'Esercente.

**13.2** In ogni caso, qualora il Titolare abbia formulato - entro i termini ed alle condizioni previsti dalla legge e dalle norme del Circuito - la contestazione relativa ad una Transazione non autorizzata, non eseguita o eseguita in modo inesatto ottenendone la rettifica e/o il rimborso da parte dell'emittente della Carta in conformità a quanto disciplinato nel contratto concluso con l'emittente medesimo per il rilascio della Carta, la Società avrà diritto, a sua volta, di riaddebitare il Conto Corrente dell'Esercente per l'importo relativo alla Transazione già accreditato, e successivamente contestato dal Titolare, fatti salvi i casi di dolo o colpa grave della Società nell'adempimento degli obblighi di cui al Contratto.

**13.3** Ogni responsabilità per eventuali contestazioni, controversie o reclami del Titolare relativi alla fornitura di merci e/o servizi ovvero al contenuto del sito internet dell'Esercente è ad esclusivo carico dell'Esercente.

**13.4** In caso di contestazione di una Transazione non autorizzata da parte del Titolare, salvo i casi espressamente previsti dai Circuiti, l'Esercente sarà esonerato da qualsiasi responsabilità solo qualora la Transazione sia stata effettuata dall'Esercente medesimo nel rispetto - oltre che delle disposizioni contenute nel presente Regolamento - di tutte le istruzioni e le regole vigenti dei Programmi di Autenticazione. Le sopraccitate istruzioni e regole di volta in volta vigenti sono pubblicate e consultabili nel Sito Internet della Società.

**13.5** Qualora l'Esercente non operi nel rispetto del presente Regolamento e delle regole vigenti nei Programmi di Autenticazione, la Società avrà diritto di rivalersi nei confronti dell'Esercente medesimo, che avrà l'obbligo di rimborsare alla Società l'intero Importo delle Transazioni oggetto di contestazioni da parte dei Titolari, anche ai sensi dell'art. 62 del Codice del Consumo, fatti salvi i casi di dolo o colpa grave della Società nell'adempimento degli obblighi di cui al Contratto. La Società si riserva il diritto di revocare il convenzionamento a fronte di violazioni particolarmente gravi del presente accordo.

**13.6** L'Esercente, appartenente alle categorie merceologiche definite ad alto rischio dai Circuiti, consultabili sul Sito Internet della Società, si impegna a riconoscere ai Circuiti un canone annuo per ciascun punto vendita attivato, pari all'importo indicato nel Documento di Sintesi E-COMMERCE XPAY, richiesto dai Circuiti stessi per la gestione dei controlli sulle commercializzazioni elettroniche. La Società si impegna, per tali Esercenti, a effettuare le verifiche richieste e a iscriverli negli archivi dei Circuiti come richiesto dai medesimi.

**13.7** La Società si riserva la facoltà di addebitare all'Esercente eventuali sanzioni e/o multe applicate dai Circuiti alla Società stessa per irregolarità commesse dall'Esercente a causa della mancata osservanza delle norme previste nel presente Regolamento e nei Programmi di Autenticazione. La Società si riserva il diritto di revocare il convenzionamento a fronte di violazioni particolarmente gravi del presente accordo e/o che abbiano effetto sulla propria capacità di assicurare la conformità alle norme a cui è soggetta.

### Art. 14 - Data Valuta

La data valuta di accredito dell'importo delle Transazioni e quella di addebito delle commissioni sono riportate nel Documento di Sintesi.

### Art. 15 - Operazioni di pagamento non eseguite o eseguite in modo inesatto

L'Esercente che viene a conoscenza di Operazioni di pagamento non eseguite o eseguite in modo inesatto, può ottenerne la rettifica solo se comunica senza indugio tale circostanza alla Società chiamando il Servizio Clienti, ovvero tramite i servizi attivi sul Sito Internet della Società di cui al successivo Art. 16 e confermando poi tale richiesta di rettifica alla Società mediante comunicazione scritta a mezzo lette-

ra raccomandata A.R., e-mail, fax o equivalente. La comunicazione deve essere, in ogni caso, effettuata entro 13 (tredici) mesi dalla data di accredito.

**15.1** Il termine di 13 (tredici) mesi non opera se la Società ha omesso di fornire o mettere a disposizione le informazioni relative all'Operazione di pagamento secondo quanto previsto dalle applicabili disposizioni in materia di trasparenza delle condizioni e di requisiti informativi per le Operazioni di pagamento di tempo in tempo vigenti.

**15.2** Nel caso in cui la Società riconosca di essere responsabile della mancata o inesatta esecuzione dell'Ordine di pagamento, essa provvede senza indugio a mettere a disposizione dell'Esercente l'importo dell'Operazione di pagamento, che sarà registrato nel primo Estratto Conto utile.

### Art. 16 - Sospensioni ed interruzioni temporanee del Servizio

**16.1** Il Servizio è erogato ventiquattro ore al giorno, tutti i giorni, compresi i festivi. È tuttavia facoltà di Nexi sospendere l'erogazione, con preavviso di tre giorni, informandone l'Esercente mediante comunicazione e-mail all'indirizzo indicato dal medesimo, qualora la sospensione risultasse necessaria o opportuna per ragioni di sicurezza ovvero per apportare modifiche al Sistema. La Società ha, facoltà di sospendere l'operatività del Servizio, in tutto o in parte, in qualsiasi momento e con efficacia immediata, in caso di forza maggiore o in presenza di un giustificato motivo connesso a insolvenza dell'Esercente o a gravi ragioni tecniche e/o motivi di sicurezza.

**16.2** La Società non è in ogni caso responsabile delle interruzioni del Servizio o dei malfunzionamenti del Sistema, anche solo momentanei, dovute a cause ad essa non imputabili o interventi non autorizzati dell'Esercente sul proprio sito Internet o eventi di forza maggiore (tra le quali si indicano, a titolo esemplificativo, quelle dovute a difficoltà ed impossibilità di comunicazioni, a interruzioni nell'erogazione dell'energia elettrica, a scioperi anche del personale di altri soggetti da essa incaricati o a fatti di terzi), caso fortuito e, in genere, a ogni impedimento od ostacolo che non possa essere superato con l'ordinaria diligenza. Tuttavia, la Società si impegna ad intervenire nel più breve tempo possibile, al fine di ripristinare l'erogazione del Servizio. Pertanto, l'Esercente rinuncia a far valere presso la Società qualsiasi eccezione relativa a quanto sopra.

### Art. 17 - Esclusione della responsabilità della Società

Fatto salvo ed in aggiunta a quanto previsto al precedente Art. 14, la responsabilità della Società, prevista ai sensi del Contratto, non si estende alle ipotesi di caso fortuito o forza maggiore e ai casi in cui la Società abbia agito in conformità con i vincoli derivanti da altri obblighi di legge.

Nexi non potrà essere ritenuta responsabile per danni, responsabilità e/o richieste di risarcimento derivanti dall'esecuzione del presente Regolamento ovvero dall'erogazione del Servizio a meno che tali danni, responsabilità e richieste di risarcimento non siano riconducibili a dolo o colpa grave della stessa. Nexi rimarrà altresì completamente estranea a qualsiasi contestazione o controversia relativa alla fornitura di merci e/o servizi che possa sorgere tra l'Esercente e la propria clientela. In nessun caso Nexi potrà essere ritenuta responsabile per danni che l'Esercente o terzi possano subire, ivi incluse le perdite di dati, in conseguenza di errori od omissioni derivanti da un non corretto funzionamento del Servizio dovuto ad errati interventi tecnici sul sito dell'Esercente medesimo.

Il servizio offerto da Nexi nella negoziazione di transazioni relative agli strumenti di pagamento opzionali come AMEX, DINERS e PAYPAL è esclusivamente di ordine tecnico. Le responsabilità e gli obblighi amministrativi e legali sono regolati da contratti dedicati tra la Società che offrono tali strumenti e l'Esercente.

### Art. 18 - Servizi online sul Sito Internet della Società

**18.1** L'Esercente può accedere - tramite credenziali apposite - ad un'area riservata (il "Portale Esercenti") del Sito Internet della Società, dedicata a servizi informativi e dispositivi, servizi di assistenza, di sicurezza e utilità.

**18.2** L'Esercente autorizza sin da ora la Società ad attivare ed implementare, a propria discrezione, l'elenco dei servizi e delle funzioni disponibili sul Portale Esercenti, che saranno utilizzabili dall'Esercente con la decorrenza ed alle condizioni di volta in volta resi noti dalla Società.

**18.3** Nell'area Trasparenza del Sito Internet della Società sono, inoltre, consultabili i fogli informativi dei modelli commissionali disponibili per l'Esercente.

### Art. 19 - Comunicazioni periodiche e informazioni successive alle Transazioni

**19.1** Non è prevista la produzione periodica di documentazione cartacea. La Società, se nel mese di riferimento sono state effettuate Transazioni, produce e mette a disposizione dell'Esercente, su Supporto Durevole come di seguito meglio specificato e gratuitamente, un Estratto Conto, con periodicità mensile, che riporta il dettaglio della posizione finanziaria dell'Esercente e in particolar modo, il riepilogo delle Operazioni di pagamento effettuate nel periodo di riferimento, le movimentazioni e le somme a qualsiasi titolo registrate a debito/credito di quest'ultimo, il saldo debitore/creditore, l'importo delle commissioni di cui all'Art. 7, l'importo delle Interchange Fee, l'importo degli oneri di Circuito e l'importo delle Operazioni di pagamento.

# REGOLAMENTO E-COMMERCE X-PAY

## Richiesta diretta a Nexi

**19.2** Fatto salvo ed in aggiunta a quanto sopra, la Società provvede a mettere a disposizione dell'Esercente, su Supporto Durevole almeno una volta all'anno, un documento (il "Documento di Sintesi Annuale") che riporta, in maniera personalizzata, tutte le condizioni in vigore relative al Servizio ed evidenzia le eventuali modifiche intercorse.

**19.3** L'Estratto Conto e il Documento di Sintesi Annuale vengono pubblicati sul Portale Esercenti unitamente ad un riepilogo che per ogni singola Transazione effettuata nel mese di riferimento riporta:

- i) il riferimento che consente all'Esercente di identificare la Transazione;
- ii) l'importo della Transazione nella valuta in cui avviene l'accredito sul Conto Corrente;
- iii) l'indicazione distinta degli importi delle commissioni di cui all'Art. 7 della Interchange Fee e degli Oneri di Circuito. Al fine di prendere visione e di conservare tali documenti, l'Esercente si obbliga ad accedere al Portale Esercenti almeno una volta al mese. L'Esercente ha inoltre la facoltà di chiedere, in qualunque momento, la produzione e l'invio dell'Estratto Conto, del Documento di Sintesi Annuale e del riepilogo delle Transazioni effettuate nel mese di riferimento in formato cartaceo, a fronte del pagamento del corrispettivo indicato nel Documento di Sintesi. La relativa richiesta deve essere effettuata contattando telefonicamente il Servizio Clienti.

**19.4** Trascorsi 60 (sessanta) giorni dalla data della ricezione dell'Estratto Conto (o della sua pubblicazione sul Portale Esercenti), senza che sia pervenuto alla Società un reclamo specifico per iscritto all'indirizzo di cui al successivo Art. 31 l'Estratto Conto si intenderà senz'altro approvato dall'Esercente, con pieno effetto riguardo a tutti gli elementi che hanno concorso a formare la risultanza del documento. Resta in ogni caso salvo il diritto dell'Esercente di contestare eventuali Operazioni di pagamento non eseguite o eseguite in modo inesatto nei termini ed alle condizioni di cui al precedente art. Art. 13. In caso di rendicontazione elettronica, i termini per l'esercizio del diritto di recesso o per la contestazione di Operazioni di pagamento decorrono dalla pubblicazione del documento sul Portale Esercenti.

## Art. 20 - Trattamento dei dati dei Titolari

**20.1** L'Esercente si impegna a custodire con la massima diligenza professionale i dati dei Titolari delle Carte ed a trattarli nel rispetto degli obblighi previsti dalla vigente normativa in materia di trattamento e protezione dei dati personali nonché degli Standard di Sicurezza sui Dati previsti dai Circuiti e consultabili sul Portale Esercenti.

**20.2** L'Esercente si impegna a trattare tali dati in maniera lecita, sicura, riservata e limitatamente alle finalità connesse al Contratto.

**20.3** I dati dei Titolari delle Carte non possono essere trasmessi, salvo per eventuali esigenze di carattere giudiziario, a terze parti diverse dalla Società e/o da soggetti dalle stesse designati. La trasmissione dei dati ai soggetti autorizzati deve essere comunque effettuata in modo sicuro.

**20.4** In caso di uso illecito dei dati, anche da parte di terzi, derivante dal mancato rispetto di quanto previsto dal Contratto, l'Esercente è soggetto al pagamento delle sanzioni previste dalla normativa vigente, ivi comprese le sanzioni e le penali previste dalle norme dei Circuiti. La Società si riserva il diritto di rivalersi nei confronti dell'Esercente per ogni conseguenza pregiudizievole.

**20.5** L'Esercente si impegna a certificare la propria organizzazione secondo gli standard PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standards), utilizzando, se necessario, una società riconosciuta dai Circuiti per la valutazione delle problematiche di sicurezza e a mantenere tale certificazione valida nel tempo, secondo le modalità di volta in volta richieste, e a fornire alla Società la documentazione comprovante la soddisfazione degli standard di sicurezza previsti dalla certificazione sopra menzionata. I requisiti per ottenere tale certificazione sono pubblicati sul Sito Internet della Società.

## Art. 21 - Dati informativi riguardanti l'Esercente

L'Esercente, anche per il periodo successivo alla vigenza del Contratto, acconsente che il suo nominativo ed i suoi dati identificativi vengano inseriti in un elenco comune formato da società emittenti carte di credito, relativo agli esercizi presso i quali sono state negoziate carte rubate, smarrite, contraffatte o falsificate o comunque da chiunque utilizzate con modalità e per scopi non conformi alle finalità del Contratto, nonché qualora versi in condizioni che denotino le sue incapacità ad adempiere regolarmente alle proprie obbligazioni, esonerando la Società stessa, fatti salvi i casi di dolo o colpa grave, da ogni responsabilità derivante da errori o inesattezze nella trasmissione o elaborazione dei dati in esso riportati e senza obbligo di comunicazione di tale inserimento.

## Art. 22 - Estensione del Contratto ad altre Carte

Fatto salvo quanto previsto al precedente Art. 4, in aggiunta alle Carte contrassegnate dai marchi dei Circuiti il cui campo è compilato nella Domanda di Adesione E-COMMERCE XPAY, l'Esercente si impegna ad accettare, con le stesse modalità

contenute nel Contratto, eventuali ulteriori Carte che la Società indicherà all'Esercente stesso per iscritto, precisandone di volta in volta denominazione, marchio, condizioni e caratteristiche, anche in relazione ad ulteriori funzioni della Carta.

## Art. 23 - Servizi Collegati

Al Servizio possono essere collegati eventuali servizi accessori. Tali servizi saranno oggetto di specifica regolamentazione, sottoscritta separatamente, che formerà parte integrante e sostanziale del Contratto, costituendone un'appendice.

## Art. 24 - Clausola risolutiva espressa

**24.1** La Società può dichiarare risolto il Contratto, ai sensi dell'art. 1456 c.c., nelle seguenti ipotesi: i) mancata osservanza da parte dell'Esercente degli obblighi di cui ad Art. 5 (Accettazione delle Carte), Art. 6 (Obblighi dell'Esercente), Art. 7 (Obblighi dell'Esercente in relazione a Transazioni Via Internet), Art. 8 (Obblighi dell'Esercente in relazione al Servizio XPAY), Art. 12 (Contestazioni e reclami - Responsabilità dell'Esercente), Art. 20 (Trattamento dei dati dei Titolari), Art. 30 (Comunicazioni all'Esercente e variazione dei dati); ii) chiusura del Conto Corrente; iii) accertamento di protesti cambiari, di sequestri, di decreti ingiuntivi o di azioni esecutive a carico dell'Esercente; iv) infedele dichiarazione dei dati dell'Esercente e/o dei punti vendita resi al momento della sottoscrizione della Domanda di Adesione E-COMMERCE XPAY; v) esponga o venda mediante il proprio sito internet prodotti di natura tale da poter recare nocumento all'immagine della Società o atti a recare offesa al pubblico, e ciò ad insindacabile giudizio della Società; vi) il sospetto di utilizzi fraudolenti, non autorizzati o contrari alla disciplina in materia di antiriciclaggio e finanziamento al terrorismo; vii) inadempimento degli obblighi previsti dalla disciplina in materia di antiriciclaggio e finanziamento al terrorismo; viii) individuazione di anomalie e incongruenze emerse nell'ambito degli adempimenti in materia di adeguata verifica ai sensi del D.Lgs. 231/2007.

**24.2** La Società invia all'Esercente la comunicazione di risoluzione del Contratto in forma scritta, su supporto cartaceo a mezzo raccomandata A.R. o con le modalità di cui all'Art. 30. In caso di risoluzione del Contratto l'Esercente non può compiere ulteriori Transazioni con le Carte e deve provvedere entro il termine di 30 (trenta) giorni dalla data di ricevimento da parte dell'Esercente della comunicazione di risoluzione del Contratto al pagamento, in unica soluzione, di ogni ragione di credito vantata dalla Società nei suoi confronti, ed in particolare delle commissioni inerenti alle Transazioni effettuate fino alla data della risoluzione, oltre che a restituire alla Società tutto il materiale da quest'ultima fornitogli, nonché rimuovere le vetrofanie relative al servizio.

## Art. 25 - Recesso delle Parti

### 25.1 Recesso dell'Esercente

L'Esercente ha facoltà di recedere dall'intero Contratto, (anche relativamente ad uno solo o a più punti vendita), ovvero da uno o più singoli Servizi Collegati al Contratto, in qualsiasi momento, senza preavviso, senza penalità e senza spese, mediante comunicazione scritta a mezzo raccomandata A.R. da inviare alla Società, agli indirizzi/recapiti indicati nel successivo art. 31. Il recesso si considera efficace dal momento in cui la Società ne viene a conoscenza.

### 25.2 Recesso della Società

La Società può recedere dall'intero Contratto, ovvero da uno o più singoli Servizi Collegati al Contratto, con preavviso di 2 (due) mesi e senza nessun onere a carico dell'Esercente, dandone comunicazione in forma scritta all'Esercente, su supporto cartaceo a mezzo raccomandata A.R. o con le modalità di cui all'Art. 30. Il recesso si considera efficace trascorsa la durata del periodo di preavviso a decorrere dal momento in cui l'Esercente viene a conoscenza dell'esercizio del recesso da parte della Società.

### 25.3 Diritti ed obblighi dell'Esercente in tutti i casi di recesso dal Contratto

A decorrere dalla data di cessazione degli effetti giuridici del Contratto, anche ai sensi degli artt. 24.1 e 24.2 di cui sopra, l'Esercente non potrà compiere ulteriori Transazioni via Internet e dovrà restituire immediatamente alla Società tutto il materiale operativo o pubblicitario da quest'ultima fornitogli, oltre che eliminare dal proprio sito Internet ogni riferimento alla Società e al convenzionamento di cui al presente Regolamento. L'Esercente resta inoltre obbligato al pagamento degli importi di cui al successivo Art. 29.

Entro 60 (sessanta) giorni dall'efficacia del recesso, la Società fornisce all'Esercente la rendicontazione finale comprensiva di ogni ragione di credito vantata dalla Società nei suoi confronti ai sensi del presente Regolamento, e in particolare l'importo delle commissioni inerenti alle Transazioni via Internet effettuate fino alla data di risoluzione del rapporto; se pagate anticipatamente, esse sono rimborsate in maniera proporzionale. Entro i successivi 30 (trenta) giorni, l'Esercente provvede al pagamento, in un'unica soluzione, degli importi risultanti dalla rendicontazione finale. In caso di addebito di spese periodiche, queste saranno dovute dall'Esercente solo in misura proporzionale per il periodo precedente al recesso e, se pagate anticipatamente, esse sono rimborsate in maniera proporzionale.

# REGOLAMENTO E-COMMERCE X-PAY

Richiesta diretta a Nexi

## 25.4 Ulteriori effetti del recesso dal Contratto

In tutti i casi di recesso dall'intero Contratto, inoltre, il recesso si estende anche ad eventuali Servizi Collegati al Contratto, anche in deroga alle condizioni e ai termini eventualmente previsti dalla normativa di settore.

## Art. 26 - Servizi Collegati al Contratto

I diritti e gli obblighi dell'Esercente in caso di esercizio del diritto di recesso da singoli Servizi Collegati al Contratto da parte dell'Esercente medesimo o della Società, sono disciplinati dai singoli regolamenti applicabili al servizio medesimo.

## Art. 27 - Modifiche al Contratto

**27.1** Ogni modifica unilaterale del Contratto o delle condizioni ed informazioni ad esso relative è proposta e comunicata dalla Società, con preavviso minimo di almeno 2 (due) mesi rispetto alla data prevista per la sua applicazione. La proposta di modifica unilaterale si ritiene accettata dall'Esercente a meno che questo non comunichi alla Società, prima della data prevista per l'applicazione della modifica, che non intende accettarla. In questo caso, l'Esercente ha diritto di recedere dal Contratto, senza spese, con comunicazione da inviare alla Società con le modalità e gli effetti di cui all'Art. 24, entro e non oltre la data prevista per l'applicazione della modifica.

**27.2** Le comunicazioni di modifica di cui al presente articolo potranno essere effettuate con le modalità di cui all'Art. 31. Tutte le comunicazioni di modifica indicheranno espressamente la formula "Proposta di modifica unilaterale del Contratto".

## Art. 28 - Diritto ad ottenere copia del Contratto e del Documento di Sintesi

L'Esercente ha il diritto di ottenere, su sua richiesta, in ogni momento e gratuitamente, copia completa del Contratto e del Documento di Sintesi aggiornato.

## Art. 29 - Tempi massimi di chiusura del Contratto

Entro 60 (sessanta) giorni dalla data di efficacia del recesso così come stabilita dal precedente Art. 24, la Società fornisce all'Esercente la rendicontazione finale comprensiva di ogni ragione di credito vantata dalla Società nei suoi confronti, e in particolare l'importo delle commissioni inerenti alle Transazioni effettuate fino alla data di efficacia del recesso; se pagate anticipatamente, esse sono rimborsate in maniera proporzionale. Entro i successivi 30 (trenta) giorni l'Esercente provvede al pagamento, in un'unica soluzione, degli importi risultanti dalla rendicontazione finale.

## Art. 30 - Cessione del Contratto/credito

La Società potrà cedere in ogni momento a terzi il Contratto o i diritti da esso derivanti, con le relative garanzie, dandone comunicazione scritta all'Esercente, ai sensi di legge, all'indirizzo indicato nella Domanda di Adesione E-COMMERCE XPAY o a quello successivamente comunicato ai sensi del successivo Art. 31, senza che ciò comporti la diminuzione della tutela degli interessi dell'Esercente.

## Art. 31 - Comunicazioni all'Esercente e variazione dei dati

**31.1** Tutte le comunicazioni inerenti al Contratto, salvo diverso specifico accordo per iscritto della Società e dell'Esercente, sono effettuate in lingua italiana.

**31.2** L'invio di qualsiasi comunicazione, dichiarazione o documento all'Esercente ai sensi del Contratto o da esso consentito - quali, a titolo meramente esemplificativo, Estratti Conto o altra documentazione periodica, eventuali notifiche, proposte di modifica unilaterale del Contratto - sarà effettuato con piena validità agli indirizzi/recapiti indicati dall'Esercente nella Domanda di Adesione E-COMMERCE XPAY, o a quello successivamente comunicato ai sensi del presente articolo.

**31.3** Tutte le comunicazioni per le quali è richiesta la forma scritta, in conformità con la normativa applicabile di volta in volta vigente, si intendono assolute anche se inviate su Supporto Durevole.

**31.4** Fermo restando quanto previsto dal precedente Art. 18 in merito alla rendicontazione periodica, se non è escluso dalla legge o dal Contratto, l'Esercente può sempre richiedere che, in alternativa all'invio in forma scritta a mezzo posta, la Società gli fornisca le comunicazioni di cui al Contratto mediante l'utilizzo di tecniche di comunicazione a distanza, consentendo il salvataggio delle stesse su Supporto Durevole. La Società può, ad esempio, utilizzare la posta via Internet - all'indirizzo indicato nella Domanda di Adesione E-COMMERCE XPAY dall'Esercente o al diverso indirizzo successivamente comunicato - il telegramma, il fax, i sistemi di chiamata senza intervento di un operatore mediante dispositivo automatico e le altre tecniche di comunicazione che consentono una comunicazione individuale. Fermo restando il rispetto delle disposizioni in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs. 196/2003), le comunicazioni telefoniche tra la Società e l'Esercente possono essere registrate. La Società può altresì mettere a disposizione su Supporto Durevole le

comunicazioni e le informazioni di cui sopra sul sito internet nel Portale Esercenti. Resta ferma la possibilità dell'Esercente di cambiare in qualsiasi momento la tecnica di comunicazione utilizzata, comunicandolo alla Società con le modalità precedentemente indicate.

**31.5** L'Esercente si impegna a comunicare tempestivamente alla Società, eventuali variazioni dell'indirizzo della sede e/o dei punti vendita, indirizzo e-mail, numero di telefono, e/o di ogni altro recapito e dato comunicato alla Società e contenuto nella Domanda di Adesione E-COMMERCE XPAY. Tale comunicazione potrà avvenire in forma scritta (ad esempio, a mezzo di lettera raccomandata A.R., mediante posta via Internet o fax). Se l'Esercente omette di comunicare eventuali variazioni dei propri dati, le comunicazioni inviate all'ultimo indirizzo comunicato si intenderanno pienamente valide ed efficaci.

## 32 - Comunicazioni alla Società

**32.1** L'invio di comunicazioni per iscritto alla Società dovrà essere effettuato dall'Esercente al seguente indirizzo: Nexi Payments SpA, Corso Sempione n. 55, 20149, Milano.

**32.2** Per le comunicazioni e i servizi diretti al Servizio Clienti, nonché in tutti gli altri casi in cui il Contratto prevede l'utilizzo di canali di comunicazione alternativi (telefono, fax, e-mail, ecc.), l'Esercente dovrà utilizzare gli indirizzi/recapiti indicati nel Foglio Informativo E-COMMERCE XPAY.

## 33 - Reclami ricorsi e conciliazioni

**33.1** L'Esercente può presentare reclami alla Società - Servizio Clienti, tramite apposito form presente nella sezione Reclami del Sito Internet Nexi, con comunicazione scritta a mezzo lettera raccomandata A.R., via fax, o per via telematica, rispettivamente, ai seguenti recapiti: Nexi - Servizio Clienti, Corso Sempione n. 55, 20149, Milano; fax 02/3488.9154; indirizzo e-mail: c.satisfaction@nexi.it; indirizzo PEC: reclami.nexipayments@pec.nexi.it. È considerato valido il reclamo che contiene gli estremi di chi lo propone, i motivi del reclamo, la firma o analogo elemento che consenta di identificare con certezza l'Esercente.

**33.2** La Società darà riscontro al reclamo entro 30 (trenta) giorni dalla sua ricezione, indicando, in caso di accoglimento, i tempi previsti per risolvere il problema. Se non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro 30 (trenta) giorni, l'Esercente può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario ("ABF") nei casi espressamente previsti nella Guida pratica all'Arbitro Bancario Finanziario.

**33.3** Per conoscere condizioni e modalità per rivolgersi all'ABF l'Esercente può consultare l'apposita "Guida" disponibile sul sito Internet della Società, nonché presso le filiali di Banca d'Italia aperte al pubblico oppure consultare direttamente il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it).

**33.4** In alternativa all'ABF o per le questioni che esulano la sua competenza così come sopra delineata, l'Esercente può presentare, anche in assenza di preventivo reclamo alla Società, domanda di mediazione finalizzata alla conciliazione presso uno degli organismi di mediazione autorizzati ai sensi di legge (Decreto Legislativo 4 marzo 2010, n. 28). In ogni caso, l'esperimento di tale procedimento di mediazione è condizione di procedibilità dell'eventuale domanda giudiziale.

**33.5** In aggiunta a quanto sopra, in caso di violazione da parte della Società delle regole di condotta che riguardano la prestazione dei servizi di pagamento, l'Esercente può presentare un esposto alla Banca d'Italia (ai sensi dell'art. 39 del D.Lgs. 11/2010). In caso di grave inosservanza degli obblighi assunti dalla Società in relazione alla prestazione dei servizi di pagamento, saranno applicabili sanzioni amministrative pecuniarie nei confronti dei soggetti che svolgono funzioni di amministrazione, direzione nonché dei soggetti che svolgono funzioni di controllo per mancata vigilanza sull'osservanza degli obblighi in questione, nella misura di volta in volta prevista ai sensi di legge (ai sensi del Titolo VIII del Testo Unico Bancario e dell'art. 32 del D. Lgs. 11/2010).

## 34 - Lingua del Contratto, legge applicabile e foro competente

**34.1** Il Contratto è redatto in lingua italiana e regolato dalla legge italiana.

**34.2** Per qualsiasi controversia sulla validità, efficacia, interpretazione ed esecuzione del Contratto sarà competente, in via esclusiva, il Foro di Milano.

## 35 - Controlli

La Società è soggetta ai controlli esercitati da Banca d'Italia, con sede in Via Nazionale n. 91, 00184, Roma.