

# BILLINGONLINE

## APPENDICE ALLE CONDIZIONI DI ADESIONE BILLINGONLINE: UTILIZZO DI MEZZI DI PAGAMENTO IN ASSENZA DI CONTANTI

### 1. Campo d'applicazione

La presente appendice costituisce parte integrante delle condizioni di adesione BillingOnline e contiene le disposizioni relative ai mezzi di pagamento in assenza di contanti che sono accettati nell'ambito di tale soluzione di pagamento:

- carte di credito VISA e Mastercard,
- PostFinance Card e PostFinance E-Finance
- TWINT

Nella soluzione di pagamento BillingOnline la Posta funge da payment facilitator ed ha stipulato i corrispondenti contratti con gli acquirer e con PostFinance SA. Le disposizioni che seguono si basano sugli standard stabiliti da licenzianti, acquirer e PostFinance SA relativamente ai singoli mezzi di pagamento e l'aderente è tenuto a rispettarle sempre.

### 2. Identificazione dell'aderente

La Posta ha l'obbligo di identificare l'aderente e il suo rappresentante legale nonché di registrare le attività commerciali dell'aderente in modo che l'acquirer possa assegnarlo alla categoria settoriale (MCC) appropriata. A tal fine la Posta può pretendere dall'aderente che produca in particolare i documenti specificati di seguito:

- estratto aggiornato del registro di commercio o documento equivalente (per le persone giuridiche);
- per comuni, autorità e uffici federali non sono necessari ulteriori documenti;
- estratto aggiornato del registro di commercio per le persone fisiche con iscrizione nel registro di commercio;
- fotocopia del passaporto per le persone fisiche senza iscrizione nel registro di commercio.

### 3. Modifiche riguardanti l'aderente

In caso di modifiche che lo riguardano (ad es. forma giuridica, attività commerciale svolta, indirizzo, coordinate bancarie, rappresentante legale, punti vendita o infrastruttura), l'aderente è tenuto a comunicarle subito per iscritto alla Posta. La Posta ha diritto di addebitare all'aderente l'onere sostenuto per le modifiche.

In caso di modifica rilevante dei rapporti di proprietà e di controllo dell'aderente, questi è tenuto ad informarne per iscritto la Posta con un preavviso di almeno un mese. In tal caso la Posta ha diritto di pretendere un aggiornamento dell'identificazione dell'aderente secondo l'art. 2. Se per la Posta ne derivano maggiori rischi, questa ha il diritto di non accettare più il mezzo di pagamento e, dunque, di risolvere con effetto immediato il contratto con l'aderente.

### 4. Obblighi dell'aderente

#### *Obbligo generale di diligenza*

L'aderente si impegna ad adottare misure adeguate per escludere la possibilità di manipolazioni, e in particolare di transazioni abusive. L'aderente garantisce in particolare che la sua infrastruttura web (inclusi tutti gli elementi di rete che vi appartengono) è adeguatamente protetta.

#### *Requisiti per il dominio (sito) dell'aderente*

L'aderente garantisce che il suo sito internet (ad es. shop online) è conforme alle seguenti disposizioni:

- le CG sono ben visibili e consultabili e conformi ai seguenti requisiti:
  - nome e indirizzo dell'aderente sono visibili;
  - il foro competente è definito;
  - il diritto di recesso è definito (anche in caso di esclusione del recesso);
- il colophon è ben visibile, reca il nome dell'aderente e contiene le sue informazioni di contatto (indirizzo, numero di telefono e e-mail);
- i prezzi sono ben visibili e completi e l'importo totale indicato corrisponde a quello addebitato sul mezzo di pagamento;
- i prodotti/servizi ed eventuali costi aggiuntivi sono comprensibili e descritti in modo trasparente;

e) la richiesta dell'indirizzo del cliente finale (in genere titolare del mezzo di pagamento) deve contenere i seguenti elementi:

- nome completo;
- indirizzo postale completo;
- indirizzo e-mail (se non verificato durante la procedura di registrazione);

f) prima della procedura di pagamento è necessario che le CG vengano confermate attivamente premendo un pulsante click-to-accept (CTA). Il CTA non deve essere preselezionato, bensì selezionato attivamente dal cliente finale. Se quest'ultimo non seleziona (non attiva) il CTA, durante il tentativo di pagamento deve comparire un messaggio di errore con un'apposita avvertenza;

g) il dominio (sito) deve essere registrato a nome dell'aderente. È possibile verificare questo aspetto tramite una consultazione online (ad es. su [www.hostpoint.ch](http://www.hostpoint.ch)) oppure chiedendo all'aderente di presentare una fattura per la registrazione del dominio recante l'indicazione dell'URL e intestata all'aderente.

h) i loghi ricevuti (Visa, Mastercard, PostFinance e TWINT) devono essere presentati in modo ben visibile. Alla fine del contratto o su richiesta della Posta, di PostFinance SA, dell'acquirer o di un licenziante, l'aderente è tenuto a cessare immediatamente l'utilizzo dei loghi.

### 5. Accettazione

#### *Obblighi generali dell'aderente*

L'aderente si impegna ad accettare, indipendentemente dall'importo, tutti i mezzi di pagamento quali strumenti per il pagamento delle merci e/o dei servizi. Nell'ambito dell'accettazione, l'aderente si impegna in ogni caso:

- a non suddividere un pagamento in più transazioni;
- a non svantaggiare i mezzi di pagamento rispetto ad altri, e in particolare a non pretendere un supplemento per i pagamenti effettuati con i mezzi di pagamento e a non concedere uno sconto ai clienti finali ove rinuncino all'utilizzo della soluzione di pagamento BillingOnline a favore di altri mezzi di pagamento;
- a non permettere il pagamento in contanti o la concessione di un prestito con addebito del mezzo di pagamento (pagamenti in contanti);
- ad accettare i mezzi di pagamento per prestazioni non rese immediatamente solo se il cliente finale è informato in forma scritta e documentata (anche tramite e-mail) dell'erogazione futura della prestazione;
- a non modificare né correggere i dati indicati su un giustificativo dopo che questo è stato firmato; qualora sia necessaria una correzione si deve emettere un nuovo giustificativo;
- ad adottare misure adeguate per impedire l'abuso dei mezzi di pagamento e a segnalare subito alla Posta un sospetto di abuso.

#### *Esclusione dell'accettazione*

L'attività commerciale dell'aderente deve svolgersi obbligatoriamente in Svizzera. Nell'ambito della soluzione di pagamento BillingOnline si accettano soltanto transazioni in franchi svizzeri.

L'utilizzo di BillingOnline da parte dell'aderente è consentito esclusivamente per lo svolgimento di transazioni direttamente connesse all'attività commerciale indicata (cfr. art. 2 più sopra).

L'aderente può conteggiare tramite la Posta solo quei fatturati per i quali è personalmente l'avente diritto economico.

#### *Gestione degli accrediti*

Un accredito può essere effettuato soltanto su un addebito precedentemente fatturato e senza superarne l'importo. All'aderente non è permesso rimborsare in contanti o in altro modo il cliente finale per merci ritirate o servizi non forniti.

### 6. Giustificativi delle transazioni (obbligo di conservazione)

Le ricevute e i giustificativi delle transazioni devono essere disponibili per ogni transazione ed essere immediatamente recapitati alla Posta dietro sua richiesta. L'aderente conserva copie dei giustificativi elettronici, tutti i dati delle transazioni e i totali giornalieri (inclusi i

dati delle singole transazioni) nonché i relativi dati e documenti degli ordini per un periodo di almeno 36 mesi dalla data della transazione. I dati elettronici devono essere conservati in forma cifrata e protetti contro l'accesso non autorizzato.

#### 7. Conto di accredito delle indennità

Per l'accredito delle indennità l'aderente è tenuto a intrattenere un conto intestato all'azienda o al titolare presso un istituto bancario svizzero. Ai fini della corretta elaborazione sono necessari l'IBAN o il numero di conto. L'aderente è tenuto a fornire prove sufficienti del fatto che il conto bancario notificato è stato aperto per i pagamenti a suo favore (ad es. conferma da parte della banca).

#### 8. Riaddebiti e monitoraggio delle frodi

I clienti finali e i rispettivi emittenti dei mezzi di pagamento hanno il diritto di contestare una transazione qualora siano soddisfatte le condizioni per l'apertura di una procedura di riaddebito, e in particolare qualora sussista un motivo per il riaddebito (cfr. art. 9).

In caso di apertura di una procedura di riaddebito, l'aderente è tenuto, su richiesta della Posta, a inviare a quest'ultima entro 10 giorni copia di tutti i giustificativi e i documenti (come da art. 6) che possano dimostrare il motivo del riaddebito. Se i giustificativi presentati dall'aderente non dimostrano il motivo del riaddebito o se l'aderente non presenta entro i termini i giustificativi richiesti, la Posta ha diritto alla restituzione delle transazioni già indennizzate all'aderente ovvero alla compensazione di queste ultime con le indennità dovute all'aderente («riaddebito»). In tal caso spetta eventualmente all'aderente adire le vie legali per esigere dal cliente finale il denaro a lui spettante.

Se una volta aperta una procedura di riaddebito l'aderente intende procedere a un accredito sul mezzo di pagamento impiegato per la transazione contestata, ha l'onere di informare la Posta della sua intenzione. Se approvato dalla Posta, l'aderente deve eseguire l'accredito secondo l'art. 5, Gestione degli accrediti.

Durante la procedura di riaddebito l'aderente è tenuto ad astenersi dall'adozione di misure legali nei confronti del cliente finale ovvero del titolare del mezzo di pagamento.

#### 9. Motivi di riaddebito

Per quanto riguarda l'accettazione sussistono in particolare i seguenti motivi di riaddebito:

- il cliente finale contesta l'ordine e/o la ricezione delle merci o dei servizi;
- il cliente finale rifiuta la merce ricevuta perché difettosa o non conforme alla sua ordinazione;
- il cliente finale recede dall'acquisto di merci e/o servizi entro il termine di recesso previsto per legge;
- il cliente finale avanza rivendicazioni nei confronti dell'aderente o si rifiuta, per qualsiasi altro motivo, di soddisfare il credito derivante dalla transazione.

#### 10. Monitoraggio delle frodi («fraud monitoring»)

Nell'ambito del monitoraggio delle frodi la Posta può in qualunque momento emanare disposizioni nei confronti dell'aderente allo scopo di impedire i casi di frode. Le disposizioni entrano in vigore appena comunicate all'aderente, il quale è tenuto a rispettarle integralmente.

Se un sospetto di frode è fondato, la Posta ha il diritto di trattenerne le indennità destinate all'aderente fino al chiarimento del sospetto. In caso di eccessiva frequenza dei casi di frode la Posta si riserva inoltre il diritto di terminare con effetto immediato l'accettazione e il contratto con l'aderente.

#### 11. Fatturazione

La Posta ha il diritto di compensare eventuali crediti vantati nei confronti dell'aderente con l'aver delle transazioni da acquisti con carte di credito da corrispondere all'aderente. A disdetta avvenuta la Posta si riserva in particolare, per motivi di sicurezza, il diritto di bloccare i pagamenti a favore dell'aderente fino a 180 giorni dopo la cessazione del contratto e di compensarli con eventuali pretese presenti o future della Posta nei confronti dell'aderente (chargeback).

#### 12. Facoltà di emanare disposizioni della Posta e fine dell'accettazione

La Posta è responsabile dell'accettazione dei mezzi di pagamento da parte dell'aderente e ha in qualsiasi momento facoltà di emanare disposizioni in relazione al rispetto di quanto stabilito dalla presente appendice, dagli standard o dalle disposizioni dei licenzianti, degli acquirer e di PostFinance SA. Se l'aderente non rispetta le disposizioni contrattuali o gli standard o se non attua le disposizioni della Posta così come prescritto, quest'ultima ha il diritto di bloccare e/o porre fine con effetto immediato all'accettazione dei mezzi di pagamento da parte dell'aderente.

L'aderente accetta che i licenzianti, gli acquirer e PostFinance SA abbiano il diritto di imporre in qualunque momento il rispetto dei loro standard nonché di vietare all'aderente e/o alla Posta tutte quelle attività che a loro parere potrebbero cagionare un danno al rispettivo sistema di pagamento o che potrebbero comportare il rischio di danno (tra cui un danno alla reputazione o all'integrità del sistema di pagamento o un danno per inadempimento dell'obbligo di segretezza). L'aderente si impegna a evitare qualunque azione che possa impedire o limitare i diritti dei licenzianti, degli acquirer e di PostFinance SA. La Posta ha il diritto di terminare con effetto immediato il contratto con l'aderente qualora riceva un'istruzione corrispondente da parte del licenziante, dell'acquirer o di PostFinance.

Il contratto relativo all'utilizzo di BillingOne tra la Posta e l'aderente termina comunque direttamente e senza ulteriori obblighi per la Posta (incl. il rimborso per spese o danni) se la Posta perde la propria registrazione come payment facilitator o se l'acquirer perde la propria licenza in relazione a uno dei marchi di accettazione. È esclusa qualsiasi responsabilità della Posta in relazione alla fine dell'accettazione.

© Posta CH SA, aprile 2019