

# FOGLIO INFORMATIVO ESERCENTI CONVENZIONATI NEXI E DOTATI DI GATEWAY DI PAGAMENTO PER VENDITE E-COMMERCE, TELEFONICHE E PER CORRISPONDENZA

Richiesta tramite Banca

## INFORMAZIONI SULLA SOCIETÀ

Nexi Payments SpA • Corso Sempione 55, 20149 Milano • T. +39 02.3488.1 • F. +39 02.3488.4180 • Reg. Imprese Milano, Monza Brianza e Lodi, C.F. 04107060966 • Membro del Gruppo IVA Nexi P.IVA 10542790968 • REA Milano 1725898 • Capitale Sociale € 66.018.004,80 i.v. • Albo IMEL art. 114-quater del D. Lgs. 385/1993 n. 32875.7 • Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Nexi SpA

## INFORMAZIONI SULLA BANCA (SOGGETTO COLLOCATORE DELLA CARTA DI CREDITO)

## INFORMAZIONI SULLA BANCA (SOGGETTO CHE ENTRA IN RAPPORTO CON L'ESERCENTE)

Il Servizio consente agli esercenti, congiuntamente all'abilitazione al commercio elettronico e/o alle vendite per corrispondenza e telefoniche, di accettare le transazioni effettuate sul proprio sito web, telefonicamente o per corrispondenza con le carte di pagamento appartenente ai circuiti Visa, Visa Electron, Mastercard, Maestro, JCB (solo per le vendite telefoniche e per corrispondenza), e di tutte le altre carte che saranno di volta in volta comunicate da Nexi Payments SpA, per la vendita di merci o servizi, mediante accredito s.b.f. sul proprio conto corrente bancario ed al netto della commissione e/o dei canoni pattuiti, attraverso accredito diretto degli importi relativi alle transazioni elettroniche effettuate.

I rischi principali consistono nella possibilità di variazione in senso sfavorevole delle condizioni contrattuali ed economiche, di riaddebito all'Esercente degli importi

relativi ad operazioni irregolari in quanto effettuate senza l'osservanza delle norme previste nelle Condizioni Generali di Adesione per l'Esercente, nelle clausole particolari relative alle differenti modalità di vendita e nel regolamento del servizio di Gateway di pagamento, nonché di addebito di multe applicate dai circuiti internazionali a Nexi per irregolarità commesse dall'Esercente a causa della mancata osservanza delle norme previste nei contratti prima citati. Esistono, inoltre, rischi connessi a malfunzionamenti delle infrastrutture tecniche per la gestione delle transazioni Gateway di pagamento (es. mancanza rete di connettività, mancanza della fornitura di energia elettrica, ecc.), che possono comportare sospensioni o ritardi nell'erogazione del Servizio.

## CONDIZIONI ECONOMICHE

Di seguito vengono riportate le condizioni economiche massime applicabili all'esercente:

### A) CANONE DI SERVIZIO MASSIMO MENSILE:

Euro 500,00.

### B) QUOTA FISSA MASSIMA PER OGNI TRANSAZIONE:

Euro 1,50.

### C) CONTRIBUTO MASSIMO UNA TANTUM SPESE DI ATTIVAZIONE:

Euro 500,00.

### D) CONTRIBUTO MASSIMO UNA TANTUM SPESE DI DISATTIVAZIONE:

Euro 500,00.

## RECESSO E RECLAMI

### Recesso dal contratto

L'Accordo è stipulato a tempo indeterminato ed ha validità sino a quando l'Esercente, suo insindacabile giudizio, in qualsiasi momento, ne dia disdetta mediante comunicazione scritta da inoltrare all'intermediario con qualsiasi mezzo. Non sono previste a carico dell'Esercente penalità o spese di chiusura. Nexi può recedere dal contratto con un preavviso minimo di due mesi, preavviso non dovuto in caso di giustificato motivo. In ogni caso il recesso è esercitato in forma scritta.

### Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

Cinque giorni lavorativi dalla richiesta di chiusura del rapporto.

### Reclami

L'Esercente può presentare reclami a Nexi Payments - Servizio Clienti, tramite apposito form presente nella sezione Reclami del sito 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. L'intermediario darà riscontro al reclamo entro 15 (quindici) giornate operative dalla sua ricezione, indicando, in caso di accoglimento, i tempi previsti per risolvere il problema.

Qualora l'intermediario venga a trovarsi nell'impossibilità di rispondere al reclamo entro le tempistiche sopra indicate, potrà sottoporre all'Esercente una risposta interlocutoria dettagliando le ragioni che hanno determinato l'impossibilità a rispondere entro le 15 (quindici) giornate operative. Le circostanze che hanno determinato l'impossibilità a rispondere entro 15 (quindici) giornate operative non devono, in ogni caso, essere dovute a volontà o negligenza dell'intermediario. Nei casi di risposta interlocutoria, l'intermediario dovrà comunque fornire una risposta definitiva al reclamo entro 35 (trentacinque) giornate operative. Se la Società non risponde al reclamo nei termini stabiliti oppure il reclamo non è accolto o se l'Esercente non è comunque soddisfatto della risposta, l'Esercente può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario ("ABF") nei casi espressamente previsti nella Guida pratica all'Arbitro Bancario Finanziario.

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 a Nexi Payments SpA, domanda di mediazione finalizzata alla conciliazione presso uno degli organismi di mediazione autorizzati ai sensi di legge (Decreto Legislativo 4 marzo 2010, n. 28 e successive modifiche). In ogni caso, l'esperimento di tale procedimento di mediazione è condizione di procedibilità dell'eventuale domanda giudiziale.

# FOGLIO INFORMATIVO ESERCENTI CONVENZIONATI NEXI E DOTATI DI GATEWAY DI PAGAMENTO PER VENDITE E-COMMERCE, TELEFONICHE E PER CORRISPONDENZA

## **Richiesta tramite Banca**

In aggiunta a quanto sopra, in caso di violazione da parte di Nexi Payments 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 da Nexi Payments in relazione alla prestazione dei servizi di pagamento, saranno applicabili sanzioni amministrative pecuniarie, 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 e successive modifiche).

---

## **INFORMAZIONI SULL'INTERMEDIARIO**

Gateway di pagamento: software che consente la richiesta di autorizzazione e l'effettuazione della transazione per gli esercenti abilitati alle vendite e-commerce, per corrispondenza e/o telefoniche.