FOGLIO INFORMATIVO OFFERTA STANDARD

SERVIZI DI ACQUIRING TRAMITE TERMINALE POS VIRTUALE

Documento a supporto del cliente che sottoscrive servizi di acquiring tramite un intermediario autorizzato WORLDLINE MS ITALIA.

Aggiornato al 28/10/2024

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.

SOGGETTO INCARICATO DELL'OFFERTA FUORI SEDE DELL' INTERMEDIARIO

Dipendente di Cassa Centrale Banca – Credito Cooperativo Italiano S.p.A.; Iscrizione Albo delle Banche presso la Banca d'Italia n. 4813; 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.; Aderente al Fondo Nazionale di Garanzia dei Depositanti del Credito Cooperativo; Aderente al Fondo Nazionale di Garanzia; Iscrizione Registro Imprese TN n. 00232480228 - Cod. Fisc.: 00232480228; Società aderente al Gruppo IVA Cassa centrale Banca - P.IVA 02529020220; Sede Legale e Direzione: Via Segantini, 5 – 38122 - Trento (TN); Tel: 0461 313111; Fax: 0461 313119; Sito internet: www.cassacentrale.it; E-mail: info@cassacentrale.it; E-mail certificata: segreteria@pec.cassacentrale.it

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 virtuale è strutturata per soddisfare le esigenze di:

Esercenti di **piccole e/o medie dimensioni o** esercenti
che desiderano accettare pagamenti online
tramite un sito eCommerce evoluto

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

A mero titolo esemplificativo:

- Esercenti le cui vendite online costituiscono una parte significativa del fatturato
- Esercenti le cui vendite online stanno crescendo rapidamente

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;
- Carte di pagamento appartenenti ai circuiti American Express, 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 metodi e circuiti di pagamento che in futuro saranno offerti da WORLDLINE MS ITALIA.

L'accettazione dei pagamenti elettronici avviene tramite un POS Virtuale concesso da WORLDLINE MS ITALIA per tutta la durata del contratto.

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

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.

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

- Le Transazioni effettuate con Carta di pagamento devono essere preventivamente autorizzate dal Fornitore. Ciò nonostante, nelle Transazioni effettuate per il tramite di POS Virtuale, l'Esercente accetta il rischio maggiore di riaddebito dell'importo delle Transazioni per frodi, tipico delle modalità di pagamento da remoto, non potendo verificare l'identità del Titolare della Carta.

- 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.

Mancato accredito di importi relativi alle Transazioni in caso l'esercente abbia comunicato l'IBAN errato

- 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. 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. M) 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/preautorizzazione sull'importo totale della transazione/preautorizzazione; e/o

ii) un importo fisso per transazione/preautorizzazione addebitato per ogni transazione/preautorizzazione o un importo minimo per transazione/preautorizzazione nel caso in cui il valore della transazione, a cui viene applicata la commissione percentuale, è inferiore al minimo concordato.

A titolo esemplificativo il cliente, all'interno di ciascuna struttura commissionale, potrà concordare con Worldline MS Italia una tra le 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)		
Carta di credito Consumer	**Commissione percentuale**	**Importo fisso per transazione**	**Importo minimo per transazione**	**Commissione percentuale**	**Importo fisso per transazione**	**Importo minimo per transazione**
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

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

Carta di debito Consumer				
BPAY Importo transazione **<15€**	2,50 %	€ 2,50	€ 2,00	Non Applicabile
BPAY 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

Aggiornato al 28/10/2024

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 MYBANK

MyBank è un servizio che permette di incassare pagamenti online tramite bonifico SEPA* irrevocabile eseguito dalle banche
che aderiscono al circuito MyBank.

***Single Euro Payment Area (Area Unica dei Pagamenti in Euro):** Area geografica in cui si possono effettuare e ricevere pagamenti in euro, sia all'interno dei confini nazionali che fra i paesi parte dell'area SEPA secondo condizioni di base, diritti ed obblighi uniformi.*

	Commissione percentuale	Importo fisso per transazione	Importo minimo per transazione
MyBank	3,00 %	€ 15,00	€ 3,00

C. COMMISSIONI PER L'ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI ACQUIRING

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

D. COMMISSIONE MENSILE PER I SERVIZI DI ACQURING

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.

	Importo mensile per terminale (massimo applicabile)
Commissione mensile per i servizi di acquiring	€ 200,00

E. COMMISSIONI MENSILI PER LE MODALITA' DI GESTIONE

Alla configurazione scelta, ed inclusa nella Commissione mensile di acquiring prima riepilogata, è possibile aggiungere le seguenti modalità di gestione.

	Importo mensile per terminale virtuale (massimo applicabile)

Easy – Pagamento reindirizzato sulla pagina di pagamento Worldline MS Italia L'esercente esternalizza l'interfaccia di pagamento tramite l'utilizzo della pagina di pagamento messa a disposizione da Worldline MS Italia. Pertanto chi acquista presso il sito internet dell'esercente al momento del pagamento è reindirizzato su una pagina web gestita da Worldline MS Italia, esterna al sito dell'esercente, dove esegue la transazione di pagamento.	€ 500,00
Smart – Componenti di interfaccia Worldline MS Italia (Web) L'esercente esternalizza l'interfaccia di pagamento tramite l'utilizzo di componenti di interfaccia messe disposizione da Worldline MS Italia. Pertanto i dati della transazione vengono gestiti esclusivamente da Worldline MS Italia e chi acquista presso il sito internet dell'esercente esegue la transazione di pagamento all'interno del sito internet dell'esercente.	€ 500,00
In App – Componenti di interfaccia Worldline MS Italia (App) L'esercente esternalizza l'interfaccia di pagamento tramite l'utilizzo di componenti di interfaccia (SDK iOS, Android) messe a disposizione da Worldline MS Italia. Pertanto i dati della transazione vengono gestiti esclusivamente da Worldline MS Italia e chi acquista presso l'applicazione mobile (iOS, Android) dell'esercente esegue la transazione di pagamento all'interno dell'applicazione mobile dell'esercente.	€ 500,00
Server to Server – Pagamenti diretti sul sito dell'esercente Pertanto i dati della transazione vengono gestiti direttamente dall'esercente e chi acquista presso il sito internet dell'esercente esegue la transazione di pagamento all'interno del sito internet dell'esercente. L'esercente deve dotarsi inoltre di standard di sicurezza specifici (i) ***(i) L'esercente deve dotarsi di un server sicuro che adotta il sistema SSL (Secure Sockets Layer) su protocollo HTTP (HTTPS), di un certificato digitale rilasciato da un'Autorità di Certificazione riconosciuta e di un software dedicato che si interfaccia al gateway di pagamento di Worldline MS Italia. Inoltre l'esercente è responsabile del trattamento e dell'archiviazione dei dati delle carte di pagamento. Inoltre vige l'obbligo di operare secondo quanto imposto dalla normativa PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard).***	€ 800,00
Payment Gateway di Terzi L'esercente gestisce il pagamento laddove esplicitamente previsto – ovvero previa autorizzazione da parte di Worldline MS Italia – attraverso un payment gateway di una terza parte integrata con Worldline MS Italia. I servizi di acquiring sono comunque erogati da Worldline MS Italia.	€ 1000,00
Mo.To. (Mail Order, Telephone Order) Il servizio Mo.To. consente all'Esercente di gestire le richieste di pagamento tramite l'inserimento manuale dei dati sensibili della carta di pagamento su una pagina web fornita da Worldline MS Italia. Il titolare fornisce le credenziali della carta all'esercente telefonicamente oppure inviandole via posta.	€ 300,00

F. COMMISSIONI MENSILI PER LE FUNZIONALITA' OPERATIVE

Alla configurazione scelta, ed inclusa nella Commissione mensile di acquiring prima riepilogata, è possibile aggiungere le seguenti funzionalità operative.

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. Esempi di applicazione della pre-autorizzazione sono prenotazioni di hotel o autonoleggi.	€ 300,00
Pagamenti periodici/ ricorrenti Funzionalità che consente all'esercente previa esplicita autorizzazione del titolare della carta di addebitare una carta di pagamento in modo periodico/ ricorrente senza che il cliente/titolare della carta debba fornire le credenziali della carta per le singole transazioni successive alla prima. Solo la prima transazione deve essere esplicitamente autorizzata dal cliente/titolare della carta. (ii) (ii) L'esercente è autorizzato ad addebitare pagamenti periodici/ ricorrenti senza l'autorizzazione esplicita del cliente esclusivamente in presenza di un accordo contrattuale in corso di validità tra cliente ed esercente.	€ 2.000,00
Wallet Funzionalità che consente all'esercente di accettare pagamenti provenienti da wallet approvati dal Fornitore.	€ 500,00

Pagamenti in un click Funzionalità che associa al PAN della carta un codice utilizzato dall'esercente per addebitare la carta da back office. Questo consente al titolare di fare acquisti successivi senza reinserire le credenziali della carta.	€ 500,00

G. 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

H. COMMISSIONI E IMPORTI PER PREAUTORIZZAZIONI

	Commissione percentuale	Importo fisso per preautorizzazione	Importo minimo per preautorizzazione
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 %	€ 0,20	€ 0,50

I. 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

J. IMPORTO MINIMO MENSILE SULLE TRANSAZIONI

	Importo mensile per punto vendita virtuale
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.	€ 5.000,00

K. COMMISSIONE DI GESTIONE APPLICABILE AL MANCATO RAGGIUNGIMENTO DEL VALORE ANNUO DI TRANSATO CONCORDATO

	Importo massimo applicabile	Valore massimo di transato annuo concordato
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.	€ 5.000,00	€ 5.000.000,00

L. 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

M. 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.

N. 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 ad 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 mediamente applicati ad Worldline MS Italia sono indicati nella tabella seguente:

	Consumer Credito		Consumer Debito/Prepagata		Carte Aziendali	
	Intra EEA	Extra EEA	Intra EEA	Extra EEA	Intra EEA	Extra EEA
VISA	0,13 %	1,30 %	0,13 %	1,32 %	0,13 %	1,29 %
VISA Electron	0,14 %	1,30 %	0,13 %	1,37 %	Non applicabile	
V PAY	Non applicabile		0,13 %	1,32 %	Non applicabile	
mastercard.	0,13 %	0,91 %	0,13 %	0,99 %	0,14 %	0,87 %
maestro.	Non applicabile		0,13 %	0,97 %	Non applicabile	
PAY.	Non applicabile		Non applicabile	Non applicabile	Non applicabile	

Aggiornato al 28/10/2024