

# FOGLIO INFORMATIVO E-COMMERCE XPAY

Richiesta diretta a Nexi

## 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

## CARATTERISTICHE E RISCHI TIPICI DEL SERVIZIO

### Che cos'è il servizio E-COMMERCE XPAY:

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 di seguito indicate.

Il Servizio consente agli Esercenti di accettare transazioni effettuate sul proprio sito web con le carte di pagamento appartenenti ai Circuiti Visa e MasterCard e con 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 e al netto della commissione e/o dei canoni pattuiti, attraverso accredito diretto degli importi relativi alle transazioni elettroniche effettuate.

### Transazioni effettuate tramite Gateway di pagamento XPay (transazioni via internet)

Pos netto: Nexi provvederà ad accreditare il conto corrente bancario dell'Esercente per un importo pari all'ammontare delle Transazioni via Internet al netto delle commissioni applicate.

### Servizi Accessori

Al servizio potranno essere collegati eventuali servizi accessori, che verranno erogati secondo le modalità, i termini e le condizioni di volta in volta vigenti al momento della richiesta di convenzionamento e saranno oggetto di specifica regolamentazione sottoscritta separatamente.

### Principali rischi:

- Variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche (commissioni e spese del servizio) ove contrattualmente previsto.
- Possibilità di riaddebito di importi relativi a Transazioni irregolari in quanto effettuate senza l'osservanza delle norme previste nel Regolamento ECOMMERCE XPAY e nelle clausole particolari relative alle differenti modalità di vendita.
- Possibilità di addebito di multe applicate dai Circuiti Internazionali a Nexi per irregolarità commesse dall'Esercente a causa della mancata osservanza delle norme previste nel Regolamento E-COMMERCE XPAY.
- Malfunzionamenti delle infrastrutture tecniche per la gestione delle Transazioni tramite il Gateway di pagamento XPay (es. mancanza linea telefonica, mancanza della fornitura di energia elettrica, ecc.), che possono comportare sospensioni o ritardi nell'erogazione del servizio.
- Mancato accredito di importi relativi a Transazioni in caso di comunicazione di IBAN errato da parte dell'Esercente.

## CONDIZIONI ECONOMICHE E-COMMERCE

Di seguito vengono riportate le condizioni economiche massime applicabili all'Esercente per il servizio acquiring offerto da Nexi Payments SpA. La Banca determinerà, entro i sotto elencati limiti massimi fissati da Nexi Payments SpA, le condizioni

effettivamente applicate che sono riportate nel "Documento di sintesi Esercenti Nexi" contenuto nel Contratto

### A) SPESE MASSIME DI ISTRUTTORIA:

€ 100,00 (Iva inclusa).

Addebitate anche in caso di mancata accettazione della richiesta di convenzionamento.

### B) COMMISSIONI MASSIME:

Tipo carta	Commissione di Acquiring (*)		Riduzione per transazioni di importo ≤ 30 €
	%	euro	
VISA/MASTERCARD	5,99%	2,5 euro mese + 7,5 euro una tantum	0,03%

(\*) La Commissione in percentuale si applica al valore di ciascuna transazione effettuata. La Commissione in euro si cumula a quella percentuale e si applica per ogni punto vendita che ha sottoscritto con Nexi Payments SpA un contratto di convenzionamento Esercenti. La Commissione in euro, che include il "Programma Protection Plus", non si applica a:

1. gli esercenti che non hanno fatto transazioni nell'anno solare;
2. gli esercenti della Pubblica Amministrazione;
3. gli esercenti con più di 6 milioni di transazioni all'anno Visa e/o Mastercard, indipendentemente dalla tipologia di transazione, elettronica o e-commerce;
4. gli esercenti abilitati all'accettazione delle sole carte PagoBancomat.

Nel caso in cui l'Esercente, ai sensi dell'art. 7, lett. x) del Regolamento E-commerce XPay non si avvalga di Nexi Payments SpA per l'autocertificazione allo Standard di sicurezza PCI-DSS, gli sarà rimborsata una quota parte della Commissione in euro, pari a euro 1,5 per ciascun mese dell'anno solare di competenza. Il rimborso, riconosciuto come conguaglio a fine anno, sarà effettuato alla espressa condizione che l'Esercente abbia consegnato a Nexi Payments SpA il questionario e la relativa certificazione (c.d. Verifica PCI-DSS) entro i termini previsti, ovvero per il primo anno entro il 31/03 o 30/09 in base al mese di sottoscrizione del contratto; per gli anni successivi entro il 31/03.

### C) INTERCHANGE FEE

Le commissioni di interscambio applicate dai Circuiti Internazionali (non aggiuntive rispetto a quelle indicate nei precedenti punti perché già ricomprese nelle stesse) sono consultabili al link: Interchange Fee - Nexi Payments SpA.

deguamento potrà avere una maggior frequenza. Le variazioni verranno rese note tramite pubblicazione nell'area trasparenza del sito Nexi.

### D) ONERI DI CIRCUITO

I costi che Nexi deve sostenere nei confronti dei Circuiti Internazionali - non aggiuntivi rispetto a quanto indicato nei precedenti punti sono consultabili nell'area trasparenza del sito Nexi. Tali oneri verranno trimestralmente adeguati sulla base dei costi applicati a Nexi dai Circuiti Internazionali. In caso di modifiche rilevanti l'a-

### E) COSTI PER CATEGORIE MERCEOLOGICHE A RISCHIO:

Canone annuo da riconoscere, anticipatamente, ai Circuiti Internazionali VISA e MASTERCARD dagli Esercenti appartenenti alle categorie merceologiche definite ad alto rischio, pari, per ognuno dei Circuiti, a 500 USD per punto vendita attivato. Tale importo sarà fatturato in Euro convertito al cambio vigente nel giorno di emissione della relativa fattura. Gli elenchi delle categorie merceologiche definite ad alto rischio sono consultabili nell'area Trasparenza del sito della società.

## FOGLIO INFORMATIVO E-COMMERCE XPAY

Richiesta diretta a Nexi

### F) TEMPI DI ESECUZIONE E DATA VALUTA PER L'ACCREDITO DELLE TRANSAZIONI EFFETTUATE SUL CONTO CORRENTE BANCARIO DELL'ESERCENTE

Le banche che intervengono nell'operazione – quella incaricata da Nexi e quella dell'Esercente – devono eseguire l'operazione di accredito delle somme entro precisi termini temporali previsti dal D.lgs. 11/2010. La data valuta dell'accredito sul conto dell'Esercente non può essere successiva alla giornata operativa in cui l'importo dell'operazione di pagamento viene accreditato sul conto della banca dell'Esercente.

### G) DATA VALUTA PER L'ADDEBITO DELLE COMMISSIONI SUL CONTO CORRENTE BANCARIO DELL'ESERCENTE

#### • Transazioni effettuate con carte di credito o prepagate

Entro 7 giorni lavorativi successivi alla data di riferimento dell'estratto conto (se il giorno di addebito cade di domenica o in un giorno festivo, la valuta è posticipata al primo giorno feriale successivo).

#### • La commissione una tantum, relativa al Programma Protection Plus, verrà addebitata nel primo mese di utilizzo del Servizio di acquiring da parte dell'Esercente.

### H) ESTRATTO CONTO:

- Costi di emissione e di invio:
  - estratto conto on-line (disponibile sul sito [www.nexi.it](http://www.nexi.it)): gratuito.
- Imposta governativa di bollo su estratti conto superiori a 77,47 Euro: 2 Euro.

### I) RICHIESTA DOCUMENTAZIONE:

- Copia Contratto sottoscritto dall'Esercente: servizio gratuito.
- Copia "Documento di Sintesi E-COMMERCE XPAY" aggiornata: servizio gratuito.

- Copia documentazione transazioni effettuate in un anno: servizio gratuito.
- Copia di un singolo documento di spesa: servizio gratuito.
- Copia di comunicazioni già ricevute: servizio gratuito.
- Comunicazioni periodiche e altre comunicazioni di legge: servizio gratuito.

### J) SERVIZI ACCESSORI:

- Registrazione e utilizzo dell'area riservata ai clienti Nexi del sito [www.nexi.it](http://www.nexi.it): servizio automatico.
- Servizio Clienti Nexi: servizio gratuito.

### K) SPESE PER LA COMUNICAZIONE DEL RIFIUTO DEGLI ORDINI DI PAGAMENTO:

Non previste.

### N) SERVIZIO E-BOX

Il Servizio E-Box è gratuito ed è lo strumento esclusivo per la gestione delle dispute, permette di ricevere e trasmettere via Internet la documentazione relativa alle transazioni effettuate che hanno originato dispute.

Offre la garanzia di ricezione della documentazione da parte di Nexi, la possibilità di monitorare l'iter di ciascuna pratica e la disponibilità di un archivio elettronico delle richieste ricevute.

Il cliente provvederà a iscriversi al Servizio E-Box accedendo al portale esercenti e seguendo le istruzioni fornite tramite le e-mail inviate da Nexi e tramite il portale medesimo.

## CONDIZIONI ECONOMICHE XPAY

Agli importi deve essere aggiunta l'IVA. Le condizioni economiche oggetto del servizio di Gateway di pagamento si applicano dal mese successivo a quello della ricezione della comunicazione di attivazione inviata da Nexi.

Le fatture Nexi sono intestate e trasmesse alla sede legale del Convenzionato. I corrispettivi sono calcolati mensilmente a consuntivo. Fatture e addebiti sono effettuati al termine di ogni mese solare, con data addebito uguale a data addebito in conto corrente.

### A) CANONE DI SERVIZIO MASSIMO MENSILE:

€ 500,00.

Canone di servizio corrisposto mensilmente. In caso di recesso su iniziativa dell'esercente entro i primi dodici mesi a partire dall'attivazione del convenzionamento,

i canoni mensili rimanenti al raggiungimento dei dodici mesi saranno addebitati interamente in un'unica soluzione. Successivamente ai dodici mesi l'addebito dei canoni mensili sarà effettuato fino ad includere per intero il mese della data di recesso.

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

€ 1,50.

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

€ 500,00.

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

€ 500,00.

## RECESSO E RECLAMI

### Recesso dal Contratto

#### Recesso dell'Esercente

L'Esercente ha facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento, senza preavviso, senza penalità e senza spese, mediante comunicazione scritta a mezzo raccomandata A.R. da inviare a Nexi, al seguente indirizzo: Nexi Payments SpA - Corso Sempione, 55 - 20149 Milano.

#### Recesso di Nexi Payments SpA

Nexi può recedere dal 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. all'indirizzo indicato nella Domanda di Adesione E-COMMERCE XPAY o a quello successivamente comunicato, o tramite il Portale Esercenti, su Supporto Durevole, inviando in questo caso apposito avviso di pubblicazione all'Esercente via e-mail. In alternativa, la comunicazione di recesso, potrà essere fornita anche mediante altro Supporto Durevole concordato in anticipo con l'Esercente. 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 di Nexi.

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

L'Esercente, in caso di esercizio del diritto di recesso dal Regolamento E-COMMERCE XPAY da parte dell'Esercente medesimo o della Società:

- non potrà compiere ulteriori Transazioni via Internet;
- dovrà restituire immediatamente a Nexi tutto il materiale operativo o pubblicitario da quest'ultima fornitogli, oltre che eliminare dal proprio sito Internet ogni riferimento a Nexi e al convenzionamento di cui al Regolamento Commercio Elettronico;
- l'Esercente resta inoltre obbligato al pagamento di ogni ragione di credito vantata da Nexi nei suoi confronti;

- in caso di recesso su iniziativa dell'esercente entro i primi dodici mesi a partire dall'attivazione del convenzionamento, i canoni mensili rimanenti al raggiungimento dei dodici mesi saranno addebitati interamente in un'unica soluzione. Successivamente ai dodici mesi l'addebito dei canoni mensili sarà effettuato fino ad includere per intero il mese della data di recesso;

- 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. Laddove l'Esercente fruisca di un servizio per cui è prevista una commissione periodica, inclusi i canoni mensili, solo per parte del periodo, la commissione periodica (es. mensile) relativa al servizio fruito sarà addebitata per intero.

Il recesso si estende anche ad eventuali servizi accessori al Contratto, anche in deroga alle condizioni e ai termini eventualmente previsti dalla normativa di settore.

#### Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

Entro 60 (sessanta) giorni dalla data di efficacia del recesso 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.

#### 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,

## FOGLIO INFORMATIVO E-COMMERCE XPAY

### Richiesta diretta a Nexi

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. La Società 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'Emittente venga a trovare nell'impossibilità di rispondere al reclamo entro le tempistiche sovra 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'Emittente. Nei casi di risposta interlocutoria, l'Emittente 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.

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).

### LEGENDA

- **COMMISSIONE:** ammontare (espresso in percentuale) dovuto dall'Esercente a Nexi per ciascuna transazione effettuata.
- **COMMISSIONE INTERBANCARIA** (Interchange fee): la commissione corrisposta da Nexi all'emittente della carta per l'utilizzo della stessa presso gli Esercenti convenzionati.
- **ONERI DI CIRCUITO:** i costi che Nexi deve sostenere nei confronti dei Circuiti Internazionali.
- **GATEWAY DI PAGAMENTO XPAY:** il sistema elettronico utilizzato dagli Esercenti che consente di concludere Transazioni di Commercio Elettronico mediante utilizzo delle Carte previo rilascio della relativa autorizzazione.

#### Come contattare il Servizio Clienti Nexi

**Assistenza e Autorizzazioni** 02.345.448  
+39.02.34.980.021 (\*) (per chiamate dall'estero)  
Servizi automatici: 24 ore su 24, 365 giorni all'anno  
Servizi con operatore: 8.00-20.00, lunedì - venerdì

(\*) È possibile effettuare chiamate a carico di Nexi.