

FOGLIO INFORMATIVO CONVENZIONAMENTO PER ACCETTAZIONE DI OPERAZIONI DI PAGAMENTO**INFORMAZIONI SULL'ISTITUTO DI PAGAMENTO**

Denominazione e forma giuridica:	Axerve S.p.A.
Capitale sociale:	€ 4,000,000.00 i.v.
Sede legale ed amministrativa:	Piazza Gaudenzio Sella, 1 - 13900, Biella BI
Autorizzazione Banca d'Italia n.:	0425732/21 del 17/03/2021
Iscrizione Albo Istituti di Pagamento n.:	36935 del 05/05/2021
Codice ABI:	36935
Codice BIC:	AXEVIT22
Numero di iscrizione al Registro delle imprese:	REA BI-205559
PEC:	segreteria@pec.axerve.com
Sito web di riferimento dell'Istituto di Pagamento:	www.axerve.com
Telefono di riferimento per l'Istituto di Pagamento:	015 2526511
E-mail per informazioni sull'Istituto di Pagamento:	info@axerve.com

CARATTERISTICHE E RISCHI TIPICI DEL SERVIZIO**Caratteristiche**

Il servizio di accettazione delle operazioni di pagamento permette agli Esercenti di incassare il corrispettivo dei beni o servizi relativo agli acquisti effettuati dal Titolare attraverso una Carta abilitata ai circuiti Visa e Mastercard, oppure una Carta abilitata ad altri circuiti con i quali l'Esercente è convenzionato. Il servizio consente ad Axerve di agire come facilitatore per conto di tale Esercente allo scopo di elaborare transazioni per l'autorizzazione e il pagamento; quest'ultimo è effettuato sul conto di accredito indicato dall'esercente.

Rischi Tipici

Rischio di ripudio (rifiuto): l'Issuer riaccredita al Titolare le transazioni contestate dal Titolare medesimo per le quali l'Esercente non è in grado di fornire prova della regolare consegna/erogazione del bene o servizio. Le somme riaccreditate al Titolare sono addebitate all'Esercente.

Rischio di custodia dei codici di accesso: l'Esercente è a conoscenza dei rischi insiti nella messa a disposizione e trasmissione dei Codici e dei dati sulla rete Internet.

Rischio di variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche (commissioni e spese del servizio) dovute anche a variazioni imposte dai Circuiti di pagamento.

Rischi connessi alle infrastrutture ed ai sistemi e rischi connessi alla sospensione ed interruzione del Servizio: la prestazione del Servizio avviene tramite infrastrutture e sistemi tecnici ed informatici, attraverso i quali le informazioni inerenti le operazioni effettuate con Carte di pagamento e/o con altri strumenti di pagamento circolano all'interno dei Circuiti di Carte di Pagamento e/o all'interno degli Altri Circuiti di pagamento e tra i soggetti preposti alla verifica, validazione e rendicontazione di dette informazioni, tra cui si annoverano gli Emittenti delle Carte di pagamento e coloro che offrono Servizi per l'accettazione in pagamento delle Carte o degli altri strumenti di pagamento. Eventuali problematiche di natura tecnica concernenti il corretto funzionamento delle suddette infrastrutture e sistemi possono comportare sospensioni o ritardi nello svolgimento dei Servizi e impedirne temporaneamente l'erogazione.

Per saperne di più:

La guida **"I pagamenti nel commercio elettronico in parole semplici"** è disponibile sul sito www.bancaditalia.it e sul sito www.axerve.com/trasparenza

ELENCO COMPLETO DELLE CONDIZIONI ECONOMICHE DEL SERVIZIO *

COMMISSIONI FISSE

Commissione di Storno	€ 2
Commissione di Chargeback	€ 15
Commissione di Representment	€ 10
Imposta di bollo	€ 16 una tantum

COMMISSIONI VARIABILI

Commissione sul transato (IC++)	0,70%
Commissione di processing	€ 2(per transazione) / 1%

*Si riportano le condizioni economiche massime applicabili all'Esercente per il Servizio.

COMUNICAZIONI ALLA CLIENTELA

TIPOLOGIA	PERIODICITÀ	MEZZO
Riepilogo operazioni mensile	Mensile	Online: tramite Dashboard, gratuito
Altre comunicazioni ai sensi del Decreto Legislativo n. 385/1993	A richiesta	Online: tramite Dashboard, gratuito
Documento di sintesi	Annuale	Online: tramite Dashboard, gratuito
Copia contratto	A richiesta	Online: tramite Dashboard, gratuito
Informazioni relative alle transazioni	A richiesta	Online: tramite Dashboard, gratuito

CLAUSOLE CONTRATTUALI PIÙ SIGNIFICATIVE**ART. 12 - DURATA DEL CONTRATTO, CESSAZIONE E RECESSO**

Il presente contratto è a tempo indeterminato.

L'Esercente può recedere dal presente contratto in qualsiasi momento e con effetto immediato, senza spese e senza penalità, inviando ad Axerve comunicazione tramite PEC o lettera raccomandata a.r.

Axerve può recedere da questo contratto, in qualsiasi momento con preavviso di 30 giorni fissi di calendario, inviando all'Esercente lettera raccomandata con avviso di ricevimento/PEC all'ultimo indirizzo comunicato per iscritto dall'Esercente. A seguito della cessazione del rapporto contrattuale, l'Esercente deve eliminare dal proprio sito Internet indicato nel frontespizio di questo contratto tutti i simboli/loghi relativi al Servizio e ad Axerve, se presenti.

L'Esercente riconosce che per tutta la durata dell'Accordo e dopo la sua risoluzione per qualsiasi motivo, Axerve avrà il diritto di differire (per il periodo che riterrà, a sua ragionevole discrezione, appropriato, pari ad almeno a 120 giorni) la data in cui il pagamento dovrebbe essere effettuato, al fine di proteggere la propria posizione rispetto a Chargeback, Rimborsi e Adeguamenti effettivi o previsti o a qualsiasi altra responsabilità dell'Esercente o relativa a qualsiasi Transazione, sia essa effettiva o prevista. Senza pregiudicare quanto sopra, nel caso in cui Axerve ritenga, in base a un giustificato motivo, che la condizione finanziaria dell'Esercente si stia deteriorando o che le sue Transazioni presentino una maggiore esposizione al rischio per Axerve, Axerve potrà rinviare il pagamento di quanto dovuto all'Esercente per il periodo di tempo che ritiene appropriato, comunque non maggiore di 120 giorni.

Qualora Axerve ovvero la Terza Parte, a loro insindacabile giudizio, modificassero alcuni termini di erogazione del Servizio, il presente contratto cesserà con preavviso scritto di 60 giorni di calendario.

ART. 13 - CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

Axerve ha diritto di risolvere questo contratto, ai sensi degli artt. 1453 e seguenti del Codice civile, con effetto immediato, con lettera semplice, PEC o e-mail inviata all'Esercente qualora:

- l'Esercente, non rispetti gli articoli n. 3 "Doveri dell'Esercente" e n. 18 "Garanzie";
- l'Esercente subisca protesti, procedimenti conservativi o esecutivi o ipoteche giudiziali o procedimenti penali;
- l'Esercente violi le normative vigenti relative al Commercio Elettronico, i Servizi online, la vendita a distanza, la Pubblicità online, la Tutela del Consumatore, la Trasparenza, la Privacy;
- l'Esercente compia qualsiasi atto che diminuisca la sua consistenza patrimoniale o economica oppure possa danneggiare l'immagine di Axerve o quella dell'Esercente stesso;
- l'Esercente abbia posto in vendita merci e/o servizi relativi al seguente elenco, di cui Axerve si riserva la modifica dell'elencazione nonché la modalità di comunicazione di tali variazioni:
 - materiale pedo-pornografico, inneggiante alla pedo-pornografia o comunque contrario al buon costume;
 - armi o materiale relativo o documentazione inneggiante alla violenza; merci o oggetti la cui vendita sia contraria all'ordine pubblico;
 - a disposizioni imperative di legge;
 - ovvero al ricorrere di un giustificato motivo.

In tali casi, Axerve si riserva inoltre il diritto di rivalsa per il risarcimento dei danni eventualmente subiti, inclusa la lesione della propria immagine.

Il contratto si risolve con effetto immediato se Axerve perde i requisiti per l'erogazione del Servizio.

ART. 21 – RECLAMI E MEZZI DI TUTELA STRAGIUDIZIALE DI CUI LA CLIENTELA PUÒ AVVALERSI

Per eventuali contestazioni relative al rapporto regolato da questo contratto, il Cliente può fare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- posta elettronica oppure posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo di posta elettronica reclami@axerve.com oppure all'indirizzo di PEC reclami@pec.axerve.com;
- form reclami: l'apposita sezione disponibile sul sito internet aziendale www.axerve.com.
- posta ordinaria oppure mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento: il cliente indirizza la lettera di reclamo alla sede operativa della Società al seguente indirizzo:

AXERVE S.P.A. – Ufficio Reclami
Via Corradino Sella, 10
13900 Biella (BI)

Axerve entro 24 ore dalla ricezione del reclamo (ovvero entro la giornata lavorativa successiva), invierà una comunicazione di conferma dell'avvenuta ricezione e della presa in carico del reclamo stesso e risponderà entro 15 giornate lavorative eventuali contestazioni relative al rapporto regolato da questo contratto, il Cliente può fare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- tramite e-mail
- tramite sito – Sezione reclami
- tramite posta, inoltrandolo all'Ufficio Reclami Axerve agli indirizzi reclami@axerve.com, oppure all'indirizzo "Axerve S.p.A. - Ufficio Reclami – Via Corradino Sella 10 - 13900 Biella", che risponde 15 giornate lavorative dalla ricezione dei reclami relativi a prodotti e servizi che riguardano la prestazione di "servizi di pagamento" per i quali Axerve ha ricevuto apposita autorizzazione dall'Autorità di Vigilanza. Qualora, in situazioni eccezionali e per motivi indipendenti dalla propria volontà, Axerve non fosse in grado di rispettare tale termine è tenuta ad inviare al cliente una risposta interlocutoria, indicando in modo chiaro le ragioni del ritardo e specificando il termine entro il quale il cliente otterrà una risposta definitiva: il termine per la ricezione della risposta definitiva non può, in ogni caso, oltrepassare le 30 giornate dalla ricezione del reclamo.

Se l'Esercente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i termini previsti, prima di ricorrere al Giudice potrà rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) per controversie inerenti ad operazioni e servizi bancari e finanziari; per sapere come rivolgersi all'Arbitro può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, ovvero la Guida pratica "ABF in parole semplici" disponibile sul sito www.axerve.com/trasparenza, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia oppure direttamente ad Axerve. Il ricorso a tale procedura esonera il Cliente dall'esperire il procedimento di mediazione di cui al paragrafo successivo.

Per quanto riguarda l'obbligo di esperire il procedimento di mediazione prima di fare ricorso all'Autorità Giudiziaria (D.Lgs. 28/2010 - art. 5), Axerve ed il Cliente concordano di sottoporre le controversie che dovessero sorgere in relazione al contratto stipulato:

- all'Organismo di conciliazione presso il Conciliatore Bancario Finanziario
- Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie
- ADR (iscritto nel Registro degli Organismi di Conciliazione tenuto dal Ministero della Giustizia) in quanto organismo specializzato nelle controversie bancarie e finanziarie, che dispone di una rete di conciliatori diffusa sul territorio nazionale (www.conciliatorebancario.it). Tale organismo può essere attivato sia dall'Esercente che da Axerve e non richiede la preventiva presentazione di un reclamo.

Axerve e l'Esercente restano comunque liberi, anche dopo la sottoscrizione del presente contratto, di concordare per iscritto di rivolgersi ad un altro organismo, purché iscritto nel medesimo Registro.

In caso di violazioni degli obblighi previsti dalla disciplina in materia di servizi di pagamento, il Testo Unico Bancario e il decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 11 prevedono l'applicazione di sanzioni amministrative di natura pecuniaria e/o interdittiva, oltre a sanzioni accessorie (quali la pubblicazione di eventuali provvedimenti comminati), nei confronti di Axerve, dei soggetti a cui Axerve esternalizza funzioni aziendali essenziali o importanti, dei soggetti incaricati da Axerve della revisione legale dei conti, nonché nei confronti dei soggetti che svolgono funzioni di amministrazione, di direzione o di controllo e del personale di Axerve.

LEGENDA

<u>Chargeback:</u>	Transazione incassata dall'Esercente che il Titolare rifiuta per mezzo dell'issuer
<u>Commissione di processing:</u>	Commissione addebitata all'esercente per l'elaborazione di una transazione.
<u>Commissione sul Transato:</u>	Commissione che l'esercente paga all'Acquirer per l'accettazione delle transazioni. È composta da Commissione Interbancaria "Interchange Fee", Oneri di Circuito e margine dell'Acquirer.
<u>Conto di accredito:</u>	coordinate bancarie indicate dall'Esercente sul contratto per l'accredito delle transazioni.
<u>Conto di addebito:</u>	coordinate bancarie indicate dall'Esercente sul contratto per gli addebiti degli oneri previsti.
<u>Esercente:</u>	utilizzatore del Servizio.
<u>IC++:</u>	Interchange++ è un modello di determinazione dei prezzi che considera i tassi di interscambio.
<u>Issuer:</u>	Istituto emittente la carta.
<u>Representment:</u>	Processo di contestazione di un chargeback di un titolare di carta tramite l'utilizzo di prove sulla transazione.
<u>Schema di carte di pagamento:</u>	Insieme unico di norme, prassi, standard e/o linee guida di attuazione per l'esecuzione di operazioni di pagamento basate su carta, separato da qualsiasi infrastruttura o sistema di pagamento che ne sostenga le operazioni, che includa specifici organi decisionali, organizzazioni o entità responsabili del funzionamento dello schema.
<u>Servizio:</u>	Servizio di incasso tramite tecniche di comunicazione a distanza.
<u>Storno:</u>	Rimborso di una transazione, precedentemente incassata dall'esercente, sulla carta del titolare.
<u>Titolare:</u>	Persona fisica che propone la sua Carta come mezzo di pagamento all'Esercente.
<u>Transazione:</u>	Pagamento effettuato dal Titolare.

Cogliamo l'occasione per porgere cordiali saluti.

Axerve S.p.A.
Alessandro Bocca – Direttore Generale