

Norme per la trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari ai sensi degli artt. 115 e segg. T.U.B.

## FOGLIO INFORMATIVO

# SERVIZIO PAGONLINE IMPRESE - ATTIVITA' RICETTIVE E NOLEGGIO AUTOVEICOLI - SERVIZI DEDICATI

### INFORMAZIONI SULLA BANCA

#### UniCredit S.p.A.

Sede Sociale e Direzione Generale: Piazza Gae Aulenti 3 - Tower A - 20154 Milano

Tel.: 800.323285 (dall'estero 02.3340.8965)

Fax: 02.3348.6999

Sito Internet: [www.unicredit.it](http://www.unicredit.it)

Contatti: <http://www.unicredit.it/contatti>

Banca iscritta all'Albo delle Banche e Capogruppo del Gruppo Bancario UniCredit - Albo dei Gruppi Bancari: cod. 2008.1 - Cod. ABI 02008.1 - Iscrizione al Registro delle Imprese di Milano-Monza-Brianza-Lodi, Codice Fiscale e P. IVA n° 00348170101 - Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi ed al Fondo Nazionale di Garanzia.

### DATI E QUALIFICA SOGGETTO INCARICATO DELL'OFFERTA FUORI SEDE:

Nome /Ragione Sociale	Sede	Telefono
Cognome		E-mail
Iscrizione ad Albi o elenchi	Numero Delibera Iscrizione all'albo/elenco	Qualifica

### CHE COS'È IL SERVIZIO PAGONLINE IMPRESE – ATTIVITA' RICETTIVE E NOLEGGIO AUTOVEICOLI – SERVIZI DEDICATI

Il Servizio "PagOnline Imprese – Attività Ricettive e Noleggio Autoveicoli – Servizi Dedicati", di seguito "il Servizio" è una soluzione tecnologica che consente all'esercente – anche esercente pubblico – (c.d. Merchant) intestatario di conto corrente in essere presso la Banca e titolare del Servizio di Acquiring UniCredit per Attività Ricettive e Noleggio Autoveicoli – Servizi Dedicati, di poter gestire gli ordini di pagamento, nel rispetto dei requisiti di sicurezza (PCI-DSS) e delle norme dei circuiti internazionali, e di incassare il corrispettivo degli acquisti di beni e servizi venduti in assenza fisica della carta del titolare.

Il Servizio è rivolto alle imprese ed agli Enti Pubblici che intendono ampliare/sviluppare la propria attività di prenotazione/pagamento di servizi alberghieri e/o autonoleggio attraverso canali di comunicazione a distanza (ad esclusione della vendita tramite internet per la quale è prevista soluzione tecnologica riservata) con regolamento a mezzo carte di pagamento a valere sui principali circuiti internazionali (VISA, MasterCard, American Express, Diners, etc.) nei confronti dei quali l'Esercente abbia sottoscritto apposito convenzionamento.

Il Servizio è disponibile tutti i giorni della settimana, festivi compresi, senza alcun limite di orario; la prestazione può essere tuttavia sospesa qualora ricorrano esigenze di sicurezza o di manutenzione.

L'attivazione del Servizio richiede la connessione delle apparecchiature informatiche dell'Esercente ai sistemi informativi di UniCredit e l'abilitazione del medesimo all'utilizzo del Servizio.

Le specifiche tecniche sono contenute nel manuale tecnico, che può essere richiesto dall'Esercente all'indirizzo [e-merchant.ucbanca@unicredit.eu](mailto:e-merchant.ucbanca@unicredit.eu)

Il Servizio mette a disposizione un'applicazione di Back Office disponibile su Internet con accesso protetto, che permette all'Esercente di svolgere le seguenti funzioni:

- inserimento ordini ricevuti via fax, mail, telefono (Pre-Pagamento);
- inserimento di ordini di incasso di servizi aggiuntivi resi al titolare carta (es. Prenotazione Garantita- No-Show, Advance Deposit, Priority Check out, Delay Charge)

- monitoraggio degli esiti;
- conferme di autorizzazione e contabilizzazione;
- disposizione di eventuali storni e/o rimborsi;
- divisione e frazionamento degli ordini.

Il Servizio è attivabile:

- per l'utilizzo di tutte le funzionalità della piattaforma PagOnline Imprese per Attività Ricettive e Noleggio Autoveicoli – Servizi Dedicati ovvero
- limitatamente alle funzionalità relative alla gestione in caso di piattaforma di proprietà dell'Esercente, nel corso della vigenza del contratto l'Esercente può modificare la propria scelta.

Rischi tipici:

- utilizzo fraudolento da parte di terzi della piattaforma di incasso, con conseguente possibilità di utilizzo da parte di soggetti non legittimati;
- utilizzo fraudolento da parte di terzi dell'ambiente di Back Office, nel caso di smarrimento e sottrazione delle credenziali d'accesso, con conseguente possibilità di utilizzo da parte di soggetti non legittimati. Pertanto l'Esercente deve osservare la massima attenzione nella custodia di tali codici, nonché la massima riservatezza nell'uso della Password
- l'Esercente è soggetto ai rischi economici derivanti dallo storno dei pagamenti ai sensi del D.Lgs. 141/2012 o per esercizio del diritto di recesso da parte del compratore ai sensi del D.Lgs. 185/1999.

## PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE

SPESE FISSE	
Attivazione funzionalità con piattaforma di proprietà della Banca - percepita una tantum all'atto dell'attivazione	euro 10,00
Attivazione funzionalità con piattaforma di proprietà dell'Esercente - percepita una tantum all'atto dell'attivazione	euro 50,00
Compenso mensile per funzionalità attiva con piattaforma di proprietà della Banca	euro 35,25
Compenso mensile per funzionalità attiva con piattaforma di proprietà dell'Esercente	euro 13,00
Disattivazione funzionalità con piattaforma di proprietà della Banca - percepita una tantum a seguito disattivazione:	euro 10,00
Disattivazione funzionalità con piattaforma di proprietà dell'Esercente - percepita una tantum a seguito disattivazione:	euro 10,00
Costo fisso per ciascuna transazione (l'importo addebitato sarà pari alle operazioni complessivamente effettuate nel mese di riferimento):	
- fino a 2.400 transazioni annue	euro 0,00
- oltre le 2.400 transazioni annue	euro 0,00

## VALUTE E ALTRE CONDIZIONI ECONOMICHE

VALUTE DI ADDEBITO	
Valuta di addebito "Costo attivazione funzionalità"	Pari alla data di addebito sul conto di Regolamento, effettuato in via posticipata entro il giorno 15 del mese successivo a quello di riferimento
Valuta di addebito "Compenso mensile per funzionalità attiva"	Pari alla data di addebito sul conto di Regolamento, effettuato in via posticipata entro il giorno 15 del mese successivo a quello di riferimento
Valuta di addebito "Costo disattivazione funzionalità"	Data disattivazione
Valuta di addebito del "Costo per transazione"	Pari alla data di addebito sul conto di Regolamento, effettuato in via posticipata entro il giorno 15 del mese successivo a quello di riferimento
COMUNICAZIONI	
Spese di invio per ogni documento di sintesi cartaceo	Non previste
Spese di invio per ogni documento di sintesi on line (disponibile ove risultino attive funzionalità "Documenti on Line")	Gratis
Spese produzione ed invio comunicazioni di variazione contrattuale	Gratis
Spese per messa a disposizione della comunicazione relativa ad operazioni di pagamento di cui al D.lgs 11/2010	Gratis

Spese per richiesta di informazioni da parte del Cliente ulteriori o più frequenti rispetto a quelle obbligatorie o trasmesse con strumenti diversi da quelli convenuti, per operazioni di pagamento di cui al D.Lgs 11/2010:	
- in formato cartaceo	euro 0,34
- on line (disponibile ove risultino attive le funzionalità "Documenti on Line", con riferimento alle contabili, documenti o comunicazioni oggetto delle funzionalità stesse)	euro 0,02
Spese produzione ed invio contabili, documenti o comunicazioni:	
- invio cartaceo, per ogni contabile, documento o comunicazione (oltre alle spese postali di spedizione a mezzo raccomandata ove previsto dalla normativa)	euro 0,34
- invio elettronico per ogni contabile, documento o comunicazione, disponibile ove risultino attive le funzionalità "Documenti on Line", con riferimento alle contabili, documenti o comunicazioni oggetto delle funzionalità stesse (ad eccezione delle comunicazioni di legge che sono gratuite).	euro 0,02

## SERVIZI OBBLIGATORI

### Conto corrente:

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Conto Corrente Di Corrispondenza In Euro/Divisa Per Non Consumatore</u></li> <li>• <u>Conto Corrente Di Corrispondenza In Euro/Divisa Per Microimprese</u></li> </ul>	Per le condizioni economiche e per ogni altra informazione, è necessario fare riferimento all'omonimo Foglio Informativo disponibile in Filiale e sul sito <a href="http://www.unicredit.it">www.unicredit.it</a>
---	---

### Servizi di Acquiring:

<u>SERVIZIO ACQUIRING UNICREDIT PER ATTIVITA' RICETTIVE E NOLEGGIO AUTOVEICOLI (Servizi Dedicati)</u>	Per servizio di Acquiring UniCredit per Attività Ricettive e Noleggio Autoveicoli si intende l'intermediazione dei flussi finanziari relativi all'accettazione delle carte a valere sui circuiti internazionali MasterCard, Visa Electron, Visa per la gestione di un set di servizi a valore aggiunto relativi a tutte le fasi precedenti e successive al periodo di fruizione del servizio (soggiorno alberghiero/noleggio autoveicolo) venduto dall'Esercente. Per tutte le informazioni ed i costi relativi al servizio, è necessario far riferimento all'omonimo Foglio Informativo, disponibile in Filiale e sul sito <a href="http://www.unicredit.it">www.unicredit.it</a>
---	--

## SERVIZI FACOLTATIVI

### Servizi di convenzionamento offerti da terzi e collocati dalla Banca:

American Express "American Express Payment Services Limited (AEPSL)"	Per tutte le informazioni ed i costi relativi al servizio, è necessario far riferimento al relativo Foglio Informativo, disponibile anche presso tutte le Filiali della Banca e sul sito <a href="http://www.unicredit.it">www.unicredit.it</a>
Diners "Diners Club Italia S.r.l."	Per tutte le informazioni ed i costi relativi al servizio, è necessario far riferimento al relativo Foglio Informativo, disponibile anche presso tutte le Filiali della Banca e sul sito <a href="http://www.unicredit.it">www.unicredit.it</a>
JCB "JCB International (Europe) Ltd"	Per tutte le informazioni ed i costi relativi al servizio, è necessario far riferimento al relativo Foglio Informativo, disponibile anche presso tutte le Filiali della Banca e sul sito <a href="http://www.unicredit.it">www.unicredit.it</a>

## RECESSO E RECLAMI

### RECESSO

L'Esercente ha diritto di recedere in qualsiasi momento dal Contratto, senza spese e senza penalità, con il preavviso di un giorno decorrente dal giorno in cui la Banca ne riceve comunicazione scritta.

La Banca si riserva la facoltà di recedere dal contratto, dandone comunicazione scritta all'Esercente, con un preavviso comunque non inferiore a due mesi senza alcun onere per l'Esercente stesso.

### CLAUSOLA RISOLUTIVA

La Banca potrà considerare risolto il contratto, con effetto immediato e senza necessità di preavviso, dandone comunicazione a mezzo raccomandata A.R. qualora - l'Esercente:

- non rispetti le clausole del presente contratto di cui agli articoli relativi a dichiarazioni/ garanzie/ obblighi dell'Esercente nonché all'obbligo di custodia delle chiavi di sicurezza;
- sia protestato, subisca ingiunzioni ovvero atti cautelari, sia sottoposto a procedure esecutive individuali o concorsuali, ovvero a procedimento penale

- muti tipo di attività senza averne preventivamente messo al corrente la Banca
  - ceda, affitti o ponga in liquidazione l'Azienda o ne conceda comunque a terzi senza preventivo consenso della Banca
  - compia qualsiasi atto che diminuisca la sua consistenza patrimoniale o economica oppure possa danneggiare l'immagine della Banca o dell'Esercente;- estingua il conto di riferimento presso la Banca sul quale vengono contabilizzate le condizioni del servizio e/o le transazioni;
  - si estingua per qualunque ragione il contratto relativo al Servizio Acquiring UniCredit per Attività Ricettive e Noleggio Autoveicoli – Servizi Dedicati;
  - esponga o venda prodotti di natura tale da poter recare nocumento all'immagine della Banca o atti a recare offesa al pubblico, e ciò ad insindacabile giudizio della Banca.
- La Banca si riserva inoltre il diritto di rivalsa per il risarcimento dei danni eventualmente subiti, inclusa la lesione della propria immagine.

## TEMPI MASSIMI DI CHIUSURA

I tempi massimi di chiusura del servizio sono 60 giorni.

## RECLAMI, RICORSI, ESPOSTI - SANZIONI AMMINISTRATIVE APPLICABILI

L'Esercente può presentare un reclamo alla Banca:

- tramite lettera raccomandata a.r. o posta ordinaria a UniCredit S.p.A. Customer Satisfaction Italy, Gestione Reclami, Via Del Lavoro, 42, 40127 Bologna
- per posta elettronica alla casella email: Reclami@unicredit.eu
- per posta elettronica certificata (PEC) a: Reclami@PEC.Unicredit.EU
- tramite fax al numero +39 051.6407229
- online, compilando l'apposito form presente sul sito unicredit.it, sezione Reclami, ricorsi, conciliazione e inadempimenti ABF/ACF.

La Banca deve rispondere entro 15 giornate lavorative dalla ricezione del reclamo.

Se, in situazioni eccezionali, la Banca non può rispondere entro 15 giornate lavorative, invia al Cliente una risposta interlocutoria, in cui indica in modo chiaro le ragioni del ritardo e specifica il termine entro il quale il Cliente riceverà la risposta definitiva, comunque non superiore a 35 giornate lavorative.

Se l'Esercente non è soddisfatto della risposta o non ha ricevuto risposta entro il termine di cui al comma che precede può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro e l'ambito della sua competenza si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca. La decisione dell'Arbitro non pregiudica la possibilità per l'Esercente di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria.

Prima di fare ricorso all'autorità giudiziaria, la Banca e/o l'Esercente devono esperire il procedimento di mediazione, quale condizione di procedibilità, ricorrendo, ai sensi dell'art. 5 comma 1 bis Decreto Legislativo 4 marzo 2010 n. 28:

- all'Organismo di Conciliazione Bancaria costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR ([www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it), dove è consultabile anche il relativo Regolamento), oppure
- ad uno degli altri organismi di mediazione, specializzati in materia bancaria e finanziaria, iscritti nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia, oppure
- all'Arbitro Bancario Finanziario.

Ferma la disciplina in materia di reclami, l'Esercente ha altresì la facoltà di presentare esposti alla Filiale della Banca d'Italia nel cui territorio ha sede la Banca per chiedere l'intervento dell'Istituto con riguardo a questioni insorte nell'ambito del rapporto contrattuale.

La normativa vigente definisce le sanzioni amministrative e pecuniarie applicabili alla Banca, ai soggetti dei quali si avvale in forza di esternalizzazione di funzioni nonché dei soggetti che svolgono funzione di amministrazione e di direzione e dei dipendenti nel caso di violazioni degli obblighi della Banca stessa in relazione alla prestazione di servizi di pagamento.

In caso di variazione della normativa che disciplina l'ambito della presente clausola, si applicheranno le disposizioni all'epoca vigenti.

## LEGENDA

<b>ACQUIRER</b>	Società interbancaria/ Banca negoziatrice che convenziona gli esercizi commerciali e che negozia da questi ultimi i movimenti contabili generati da un acquisto con carta, accreditandoli sul conto corrente degli stessi.
<b>BANCA</b>	UniCredit S.P.A.
<b>CARTA DI PAGAMENTO</b>	Carta abilitata ai circuiti internazionali che permette al titolare di effettuare operazioni di acquisto presso gli Esercenti convenzionati con addebito immediato (Carta di Debito/Prepagata) ovvero con addebito differito (Carta di Credito)
<b>CHIAVI DI SICUREZZA</b>	Codici identificativi di sicurezza indispensabili per l'accesso e l'utilizzo del Servizio: <b>Codice identificativo (Username):</b> codice univoco, rilasciato dalla Banca, che consente l'identificazione dell'Esercente durante la fase di collegamento al Servizio. <b>Password:</b> codice

	utilizzato dall'Esercente, unitamente al codice identificativo, per l'identificazione durante la fase di collegamento al Servizio.
<b>CIRCUITI INTERNAZIONALI</b>	Il circuito attraverso il quale è possibile l'utilizzo della carta di pagamento presso gli Esercenti, le Banche convenzionate e gli sportelli automatici
<b>ESERCENTE</b>	Soggetto che conduce un negozio/esercizio pubblico
<b>STRUTTURA TECNICA DELEGATA STD</b>	Società della quale la Banca si avvale per fornire il servizio
<b>MICROIMPRESE</b>	Un'impresa che occupa meno di 10 persone e realizza un fatturato annuo oppure un totale di bilancio annuo non superiori a 2 milioni di euro
<b>SERVIZIO ACQUIRING</b>	La Società interbancaria/Banca convenziona l'Esercente per l'accettazione delle carte di pagamento sui circuiti predetti in merito ai quali detiene licenza diretta.
<b>SERVIZIO DI CONVENZIONAMENTO</b>	Consente all'Esercente di concludere operazioni di vendita o fornitura di beni o servizi oggetto della propria attività con soggetti cui è stata rilasciata la carta di credito utilizzata in pagamento.