

## FOGLIO INFORMATIVO ESERCENTI CARTASI

### INFORMAZIONI SULLA SOCIETÀ

CartaSi S.p.A., sede legale: Corso Sempione, 55 - 20145 Milano, - Iscritta all'Albo degli Istituti di pagamento art.114 septies T.U.B. n. 32875.7 - Capitale Sociale Euro 56.888.798,40 i.v., - Gruppo di appartenenza: Gruppo Bancario ICBPI n. 5000.5 (ca-

pogruppo: Istituto Centrale delle Banche Popolari Italiane S.p.A.) - Registro delle Imprese di Milano, Codice Fiscale e Partita IVA: 04107060966 - REA Milano: 1725898 - Telefono: +39.02.3488.1 - Fax: +39.02.3488.4115. Sito Internet: [www.cartasi.it](http://www.cartasi.it)

### INFORMAZIONI SULLA BANCA

### CARATTERISTICHE E RISCHI TIPICI DEL SERVIZIO

#### Che cos'è il servizio acquiring

Il servizio di acquiring è l'insieme delle attività svolte da CartaSi relative:

- al Convenzionamento dell'Esercente finalizzato all'accettazione 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.

#### Transazioni effettuate tramite pos (transazioni elettroniche)

- a) POS netto: la Banca o CartaSi provvederà ad accreditare il conto corrente bancario dell'Esercente per un importo pari all'ammontare delle Transazioni Elettroniche al netto delle commissioni applicate;
- b) POS lordo: la Banca o CartaSi provvederà ad accreditare il conto corrente bancario dell'Esercente per un importo pari all'ammontare lordo delle Transazioni Elettroniche. Mensilmente CartaSi addebiterà il suddetto conto corrente bancario per un importo pari all'ammontare delle commissioni relative alle Transazioni registrate nell'Estratto Conto.

#### Transazioni effettuate con imprinter

Accredito diretto alla presentazione dei documenti relativi a vendite di beni e/o servizi effettuate previa verifica della regolarità dell'operazione sottostante. L'Esercente riconosce che sull'importo di ogni Transazione spetterà a CartaSi una commissione nella misura percentuale indicata nella sezione Condizioni Economi-

che del presente documento. La commissione verrà trattenuta da CartaSi all'atto dell'esecuzione dell'operazione di pagamento, ossia all'atto di accredito dell'importo relativo alla Transazione (al netto della commissione) sul conto corrente bancario dell'Esercente.

Al servizio possono essere collegati eventuali servizi accessori, quali ad esempio i servizi distintivi per Alberghi e Autonoleggi, il servizio Dynamic Currency Conversion, etc. Tali servizi 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 Esercenti CartaSi e nelle clausole particolari relative alle differenti modalità di vendita.
- Malfunzionamenti delle infrastrutture tecniche per la gestione delle Transazioni tramite POS (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

Di seguito vengono riportate le condizioni economiche massime applicabili all'Esercente per il servizio acquiring offerto da CartaSi S.p.A. La Banca determinerà, entro i sotto elencati limiti massimi fissati da CartaSi S.p.A., le condizioni effettivamente applicate che sono riportate nel "Documento di Sintesi Esercenti CartaSi" contenuto nel Contratto.

#### A) COMMISSIONE PER TRANSAZIONI DI IMPORTO SUPERIORE A 30 EURO:

- Commissione massima applicabile per Visa Credito: 8,15%
- Commissione massima applicabile per MasterCard Credito: 8,40%
- Commissione massima applicabile per Visa Debito: 8,05%
- Commissione massima applicabile per MasterCard Debito: 8,00%
- Commissione massima applicabile per Visa Commercial: 8,75%
- Commissione massima applicabile per MasterCard Commercial: 9,00%
- Commissione massima applicabile per Visa Prepagato: 8,05%
- Commissione massima applicabile per MasterCard Prepagato: 8,00%
- Commissione massima applicabile per JCB: 8,70%
- Commissione massima applicabile per CUP: 8,95%

#### B) COMMISSIONE PER TRANSAZIONI DI IMPORTO UGUALE O INFERIORE A 30 EURO. Per tali transazioni alle commissioni indicate al punto A) sarà applicata una riduzione pari a:

- Riduzione minima applicabile per Visa Credito: 0,05%
- Riduzione minima applicabile per MasterCard Credito: 0,05%
- Riduzione minima applicabile per Visa Debito: 0,05%
- Riduzione minima applicabile per MasterCard Debito: 0,05%
- Riduzione minima applicabile per Visa Commercial: 0,05%
- Riduzione minima applicabile per MasterCard Commercial: 0,05%
- Riduzione minima applicabile per Visa Prepagato: 0,05%
- Riduzione minima applicabile per MasterCard Prepagato: 0,05%
- Riduzione minima applicabile per JCB: 0,05%
- Riduzione minima applicabile per CUP: 0,05%

#### C) INTERCHANGE FEE

Le commissioni di interscambio applicate dai Circuiti Internazionali (non aggiuntive rispetto a quelle indicate nei precedenti punti A) e B) perché già ricomprese nelle stesse) sono consultabili al link: [www.cartasi.it/interchangefee](http://www.cartasi.it/interchangefee) e sono consegnate unitamente al presente documento.

#### D) 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 CartaSi 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.

#### E) DATA VALUTA PER L'ADDEBITO DELLE COMMISSIONI SUL CONTO CORRENTE BANCARIO DELL'ESERCENTE (per esercenti che operano in modalità POS lordo):

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).

#### F) ESTRATTO CONTO:

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

**G) COSTI PER TERMINALE POS INSTALLATO:** i costi eventualmente applicati sui terminali POS gestiti dalla Banca - direttamente o tramite società terze - verranno comunicati da tali enti nell'ambito della propria contrattualistica di servizio.

## FOGLIO INFORMATIVO ESERCENTI CARTASI

### H) RICHIESTA DOCUMENTAZIONE

- Copia Contratto sottoscritto dall'Esercente: servizio gratuito.
- Copia "Documento di Sintesi Esercenti CartaSi" 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.
- Invio comunicazioni periodiche e altre comunicazioni di legge: servizio gratuito.

### I) SERVIZI ACCESSORI

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

### J) SPESE PER LA COMUNICAZIONE DEL RIFIUTO DEGLI ORDINI DI PAGAMENTO: non previste.

## RECESSO E RECLAMI

### Recesso dal Contratto

#### Recesso dell'Esercente

L'Esercente ha facoltà di recedere dal Contratto, anche relativamente ad uno solo o a più punti vendita, in qualsiasi momento, senza preavviso, senza penalità e senza spese, mediante comunicazione scritta a mezzo raccomandata A.R. da inviare a CartaSi, eventualmente anche tramite la Banca, al seguente indirizzo: CartaSi S.p.A. - Corso Sempione, 55 - 20145 - Milano.

#### Recesso di CartaSi S.p.A.

CartaSi 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 Esercenti CartaSi 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 CartaSi.

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

A decorrere dalla data di efficacia del recesso, l'Esercente non potrà compiere ulteriori Transazioni con le Carte e dovrà restituire immediatamente a CartaSi tutto il materiale da quest'ultima fornitogli, nonché rimuovere le vetrofanie relative al servizio.

L'Esercente resta inoltre obbligato al pagamento di ogni ragione di credito vantata da CartaSi nei suoi confronti.

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 CartaSi - *Servizio Clienti*, tramite apposito form presente nella sezione Reclami del sito CartaSi, con comunicazione scritta a mezzo lettera raccomandata A.R., via fax o per via telematica, rispettivamente, ai seguenti recapiti:

CartaSi - Servizio Clienti, corso Sempione n. 55, 20145, Milano; fax 02 - 3488.9154; indirizzo e-mail: [c.satisfaction@cartasi.it](mailto:c.satisfaction@cartasi.it).

CartaSi darà riscontro al reclamo entro 30 (trenta) giorni dalla sua ricezione, indicando, in caso di accoglimento, i tempi previsti per la risoluzione della controversia. Se non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro 30 (trenta) giorni, l'Esercente, nei casi previsti dalla legge, può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF).

Per sapere come e a quali condizioni è possibile rivolgersi all'ABF, l'Esercente può consultare l'apposita "Guida" disponibile sul sito Internet di CartaSi S.p.A., nonché presso le filiali di Banca d'Italia aperte al pubblico oppure consultare direttamente il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it).

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 CartaSi S.p.A., domanda di mediazione finalizzata alla conciliazione presso uno degli organismi di mediazione autorizzati ai sensi di legge (Decreto Legislativo 4 marzo 2010, n. 28). 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 CartaSi 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 CartaSi 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).

## LEGENDA

- **COMMISSIONE:** ammontare (espresso in percentuale) dovuto dall'Esercente a CartaSi per ciascuna transazione effettuata.
- **IMPRINTER:** apparecchiatura manuale fornita all'Esercente per consentirgli di catturare i dati della carta di pagamento e, quindi, di eseguire la transazione dopo aver richiesto a CartaSi la necessaria autorizzazione.
- **INTERCHANGE FEE** (Commissione di interscambio): la commissione eventualmente corrisposta da CartaSi all'emittente della carta per l'utilizzo della stessa presso gli Esercenti convenzionati.
- **TERMINALE POS (Point of Sale):** apparecchiatura fornita all'Esercente che consente la lettura elettronica delle carte di pagamento, la richiesta di autorizzazione e l'effettuazione della transazione.

## Come contattare il Servizio Clienti CartaSi

### Assistenza e Autorizzazioni

892.080\*  
+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

\* Numero soggetto a tariffazione specifica, con costo dichiarato prima dell'inizio della comunicazione telefonica.

\*\* È possibile effettuare chiamate a carico di CartaSi.