

# FOGLIO INFORMATIVO COMMERCIO ELETTRONICO

Richiesta tramite Banca

## INFORMAZIONI SULLA BANCA

## CARATTERISTICHE E RISCHI TIPICI DEL SERVIZIO

### Che cos'è il servizio di commercio elettronico

Il Servizio consente agli Esercenti già convenzionati con Nexi per il servizio di acquiring standard, di effettuare vendite di merci o servizi via Internet a favore di titolari di carte di pagamento nel rispetto delle modalità ed alle condizioni di seguito indicate.

### Modelli commissionali

Sono previsti due modelli commissionali: Commissioni Differenziate e Commissione Unica. L'applicazione di uno dei due modelli dovrà essere richiesta per iscritto da parte dell'Esercente, così come le eventuali variazioni successive.

### Transazioni effettuate tramite gateway di pagamento (transazioni via internet)

- POS netto: la Banca o 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;
- POS lordo: la Banca o Nexi provvederà ad accreditare il conto corrente bancario dell'Esercente per un importo pari all'ammontare lordo delle Transazioni via Internet. Mensilmente, Nexi addebiterà il suddetto conto corrente bancario per un importo pari all'ammontare delle commissioni relative alle Transazioni registrate nell'Estratto Conto.

### 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 Commercio Elettronico.
- 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 Commercio Elettronico.
- Malfunzionamenti delle infrastrutture tecniche per la gestione delle transazioni tramite gateway di pagamento (es. mancanza linea telefonica e/o connettività, mancanza della fornitura di energia elettrica, ecc.), che possono comportare sospensioni o ritardi nell'erogazione del servizio.
- Mancato accredito di importi relativi a Transazioni via Internet in caso di comunicazione di IBAN errato da parte dell'Esercente.

## CONDIZIONI ECONOMICHE

Di seguito vengono riportate le condizioni economiche massime applicabili all'Esercente specifiche per il servizio di commercio elettronico offerto da Nexi. Per le altre condizioni economiche di seguito non riportate, valgono quelle indicate nel Documento di Sintesi Esercenti Nexi del servizio acquiring. La Banca determinerà,

entro i sotto elencati limiti massimi fissati da Nexi, le condizioni effettivamente applicate che sono riportate nel "Documento di Sintesi Commercio Elettronico" che forma parte integrante e sostanziale del Contratto.

### A) COMMISSIONI DIFFERENZIATE:

| Tipo Carta                  | Commissione | Magg. Extra EEA | Riduzione per transazioni di importo <= 30 € |
|-----------------------------|-------------|-----------------|--|
| VISA CONSUMER CREDIT        | 8,15%       | 3,00%           | 0,05%  |
| VISA COMMERCIAL             | 8,75%       | 3,00%           | 0,05%  |
| VISA CONSUMER PREPAID       | 8,05%       | 3,00%           | 0,05%  |
| VISA CONSUMER DEBIT         | 8,05%       | 3,00%           | 0,05%  |
| V PAY CONSUMER DEBIT        | 8,05%       | 3,00%           | 0,05%  |
| V PAY CONSUMER PREPAID      | 8,05%       | 3,00%           | 0,05%  |
| MASTERCARD CONSUMER CREDIT  | 8,40%       | 3,00%           | 0,05%  |
| MASTERCARD COMMERCIAL       | 9,00%       | 3,00%           | 0,05%  |
| MAESTRO COMMERCIAL          | 9,00%       | 3,00%           | 0,05%  |
| MASTERCARD CONSUMER DEBIT   | 8,00%       | 3,00%           | 0,05%  |
| MASTERCARD CONSUMER PREPAID | 8,00%       | 3,00%           | 0,05%  |
| MAESTRO CONSUMER DEBIT      | 8,00%       | 3,00%           | 0,05%  |
| MAESTRO CONSUMER PREPAID    | 8,00%       | 3,00%           | 0,05%  |

### B) COMMISSIONE UNICA:

| Tipo Carta        | Commissione | Riduzione per transazioni di importo <= 30 € |
|-------------------|-------------|--|
| VISA / MASTERCARD | 9,00%       | 0,05%  |

# FOGLIO INFORMATIVO COMMERCIO ELETTRONICO

## Richiesta tramite Banca

### 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.nexi.it/interchangefee](http://www.nexi.it/interchangefee) e sono consegnate unitamente al presente documento.

### D) ONERI DI CIRCUITO:

I costi che Nexi deve sostenere nei confronti dei Circuiti Internazionali - non aggiuntivi rispetto a quanto indicato nei precedenti punti A) e B) - sono consegnati unitamente al presente documento. Tali oneri verranno trimestralmente adeguati

sulla base dei costi applicati a Nexi dai Circuiti Internazionali. In caso di modifiche rilevanti l'adeguamento potrà avere una maggior frequenza. Le variazioni verranno rese note tramite pubblicazione nell'area trasparenza del sito Nexi.

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

Canone annuo da riconoscere, anticipatamente, ai circuiti internazionali dagli Esercenti appartenenti alle categorie merceologiche definite ad alto rischio, pari a 500 USD per punto vendita attivato. Tale importo sarà fatturato in Euro convertito al cambio vigente nel giorno di emissione della relativa fattura.

## RECESSO E RECLAMI

### Recesso dal Contratto di Convenzionamento

Le Parti hanno diritto di recedere dal Contratto di acquiring standard, secondo quanto previsto dal Regolamento Esercenti Nexi, a cui si rinvia.

### Recesso dal Contratto di Commercio Elettronico

Le Parti hanno diritto di recedere, limitatamente al Regolamento Commercio Elettronico, secondo quanto ivi previsto e con le seguenti modalità.

L'Esercente, in caso di esercizio del diritto di recesso dal Regolamento Commercio Elettronico 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 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.

### Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

Entro 60 (sessanta) giorni dall'efficacia del recesso, la Società fornisce all'Esercente la rendicontazione finale comprensiva di ogni ragione di credito vantata dalla Società nei suoi confronti ai sensi del Regolamento Commercio Elettronico, e in particolare l'importo delle commissioni inerenti alle Transazioni via Internet effettuate fino alla data di risoluzione del rapporto; 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 - 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, Milano; fax 02 - 3488.9154; indirizzo e-mail: [c.satisfaction@nexi.it](mailto:c.satisfaction@nexi.it); indirizzo PEC: [reclami.nexipayments@pec.nexi.it](mailto:reclami.nexipayments@pec.nexi.it)

Nexi 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 Nexi Payments SpA, 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 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). 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 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 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 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
- **EXTRA EEA:** termine utilizzato per indicare che la maggiorazione si applica alle transazioni effettuate con una Carta emessa da un prestatore di servizi di pagamento situato in un paese non facente parte dell'Area Economica Europea.
- **MODELLO COMMISSIONI DIFFERENZIATE:** prevede commissioni differenziate per le diverse categorie di carte e marchi di pagamento che presentano livelli diversi di Interchange Fee. Il modello prevede l'introduzione di una "Maggiorazione per operazioni Extra EEA", applicata in caso di operazione con carta emessa in Paesi non appartenenti all'EEA. In tali casi la "maggiorazione Extra EEA" andrà a sommarsi alla "commissione base".
- **MODELLO COMMISSIONE UNICA:** prevede solo un valore commissionale: Commissione VISA/MASTERCARD. Il modello non prevede l'applicazione di maggiorazioni per operazioni con carte Extra EEA.
- **ONERI DI CIRCUITO:** i costi che Nexi deve sostenere nei confronti dei Circuiti Internazionali.
- **GATEWAY DI PAGAMENTO:** 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

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| <b>Assistenza e Autorizzazioni</b> | 892.080 (*)<br>+39.02.34.980.021 (**) (per chiamate dall'estero)<br>Servizi automatici: 24 ore su 24, 365 giorni all'anno<br>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 Nexi.