

## REGOLAMENTO ESERCENTI CARTASI

### Art. 1 – Definizioni

I termini e le espressioni utilizzati in maiuscolo nel presente regolamento contrattuale, ove non altrimenti definiti all'interno del medesimo, avranno il significato di seguito indicato:

- **"Banca"**: la banca indicata nella Domanda di Adesione Esercenti CartaSi con la quale (i) l'Esercente ha in essere il Conto Corrente e con la quale (ii) la Società, regola i flussi finanziari fra la Società medesima e l'Esercente in esecuzione del Contratto.
- **"Carta/e"**: la/e carta/e di pagamento, contrassegnata/e dal/i marchio/i del/i Circuito/i individuato/i ai sensi dell'art. 4, accettata/e dall'Esercente per l'acquisto di beni e/o servizi da parte del Titolare, e da cui risulta/ano (se del caso, a seconda della tipologia di prodotto) il nome, il cognome e la firma del Titolare; nell'ambito del presente Regolamento Esercenti CartaSi rientrano inoltre in questa definizione anche strumenti diversi dalla Carta - ad es. telefono cellulare "smartphone" dotato di SIM opportunamente configurata con tecnologia NFC (Near Field Communication) -, collegati alla Carta medesima e che consentono l'acquisto di beni e/o servizi da parte del Titolare in modalità contactless.
- **"Carta/e di Credito"**: la/e Carta/e che abilita/no il Titolare, in base a un rapporto contrattuale con l'emittente, a effettuare acquisti di beni o servizi presso gli Esercenti, con pagamento differito.
- **"Circuito/i"**: il/i circuito/i il cui marchio è indicato sulle Carte.
- **"Conto Corrente"**: il conto corrente indicato nella Domanda di Adesione Esercenti CartaSi e sul quale l'Esercente dà disposizione affinché vengano regolati i flussi finanziari fra l'Esercente medesimo e la Società, in esecuzione del Contratto.
- **"Contratto"**: l'accordo tra le Parti per il convenzionamento dell'Esercente all'accettazione delle Carte secondo le regole del Circuito di riferimento, accompagnata dalla gestione dei relativi flussi finanziari, e che si compone dei documenti indicati all'art. 2.2.
- **"Documento di Sintesi"**: il documento che riporta, in maniera personalizzata, le condizioni in vigore relative al Servizio, incluse quelle economiche, e più precisamente il documento denominato per esteso "Documento di Sintesi Esercenti CartaSi".
- **"Documento/i di Vendita"**: scontrino/i, memoria/e di spesa, ricevuta/e, o qualsiasi altro documento equivalente, attestante/i un acquisto di beni o servizi da parte del Titolare presso l'Esercente, e relativo/i ad una Transazione.
- **"Esercente/i"**: il/i punto/i vendita e il/i fornitore/i, anche virtuale/i, convenzionato/i con la Società ed aderente/i al/i Circuito/i, e presso il/i quale/i è possibile acquistare beni e/o servizi utilizzando la Carta, ed individuabile/i dal/i marchio/i che contraddistingue/ono il/i Circuito/i.
- **"Estratto Conto"**: il rendiconto periodico reso disponibile all'Esercente da parte della Società e di cui all'art. 20.
- **"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.
- **"Imprinter"**: apparecchiatura manuale collocata presso gli Esercenti, che consente di stampigliare i dati della Carta e di concludere Transazioni previa richiesta di autorizzazione telefonica alla Società.
- **"Interchange Fee"** (commissione interbancaria): la commissione corrisposta da CartaSi all'emittente della carta per l'utilizzo della stessa presso gli Esercenti convenzionati.
- **"Oneri di Circuito"**: i costi che la Società deve sostenere nei confronti dei Circuiti Internazionali.
- **"Marchio"**: nome, termine, segno o combinazione di questi, in forma materiale o digitale, in grado di indicare il Circuito di appartenenza della Carta utilizzata per l'operazione di pagamento;
- **"Operazione di pagamento"**: l'attività posta in essere dalla Società per il pagamento all'Esercente dell'importo relativo ad una o più Transazioni, mediante accredito su Conto Corrente, ai sensi del Contratto.
- **"Ordine di pagamento"**: qualsiasi istruzione data dall'Esercente alla Società con la quale viene chiesta l'esecuzione di un'Operazione di pagamento.
- **"Parti"**: congiuntamente, la Società e l'Esercente.
- **"POS" (Point of Sale)**: terminale elettronico collocato presso gli Esercenti, che consente la lettura elettronica delle Carte e di concludere Transazioni previo rilascio elettronico della relativa autorizzazione.
- **"PIN" (Personal Identification Number)**: codice da digitare, se richiesto, per concludere una Transazione.
- **"Regolamento Esercenti CartaSi"**: il presente regolamento contrattuale.
- **"Sito Internet della Società"**: il sito [www.cartasi.it](http://www.cartasi.it).
- **"Servizio"**: il servizio di *acquiring* reso dalla Società in esecuzione del Contratto, ossia l'insieme delle attività relative alla gestione dell'accettazione delle Carte da parte dell'Esercente e all'intermediazione dei flussi finanziari relativi alle Transazioni.
- **"Servizio Clienti"**: il servizio di assistenza della Società (i cui riferimenti sono riportati sul Foglio Informativo Esercenti CartaSi), messo a disposizione dell'Esercente, che consente di usufruire dei servizi, automatici e con operatore, inclusi quelli regolamentati dal Contratto, di volta in volta disponibili e resi noti all'Esercente.
- **"Società"**: CartaSi S.p.A., con sede in Corso Sempione n. 55 - 20145 - Milano, società appartenente al Gruppo Bancario Istituto Centrale Banche Popolari Italiane, iscritta all'Albo degli Istituti di Pagamento di cui all'art.114-septies del Testo Unico Bancario al n. 32875.7 e soggetta ai controlli della Banca d'Italia.
- **"Supporto Durevole"**: qualsiasi strumento che permette all'Esercente di memorizzare informazioni a lui dirette, in modo che possano essere agevolmente recuperate durante un periodo di tempo adeguato ai fini cui sono

destinate le informazioni stesse, e che consenta la riproduzione immutata delle informazioni (ad esempio file.pdf).

- **"Titolare/i"**: il/i soggetto/i legittimato/i ad utilizzare la Carta.
- **"Transazione/i"**: operazione/i di acquisto di beni o servizi posta/e in essere dal Titolare mediante utilizzo della Carta quale strumento di pagamento all'Esercente del relativo importo.
- **"Transazione/i Elettronica/che"**: la/e Transazione/i effettuata/e tramite POS.

### Art. 2 - Oggetto del Contratto

**2.1** Il Contratto ha per oggetto il convenzionamento dell'Esercente all'accettazione in pagamento delle Carte, nonché la regolamentazione del Servizio reso dalla Società. Il Contratto impegna l'Esercente a fornire merci e/o servizi al Titolare della Carta, e la Società al pagamento all'Esercente dell'importo relativo alle Transazioni, il tutto nel rispetto delle modalità ed alle condizioni di seguito indicate.

**2.2** Il Contratto si compone del presente "Regolamento Esercenti CartaSi" che contiene le condizioni generali di contratto, e dei seguenti documenti allegati, che ne costituiscono parte integrante e sostanziale: a) il Documento di Sintesi, che costituisce il frontespizio del Contratto; b) il modulo denominato "Domanda di Adesione Esercenti CartaSi"; c) il documento denominato "Informativa in materia di trattamento dei dati personali Esercenti CartaSi". Inoltre, qualora l'Esercente richieda il convenzionamento ad uno o più servizi accessori e collegati ai sensi del successivo art. 24 (i "Servizi Collegati"), il/i relativo/i regolamento/i è/sono da intendersi parte integrante e sostanziale del Contratto, costituendone un'appendice.

### Art. 3 - Conclusione e durata del Contratto

**3.1** La richiesta di convenzionamento, contenuta nella Domanda di Adesione Esercenti CartaSi, costituisce la proposta contrattuale dell'Esercente. La richiesta si considera accettata dalla Società e il Contratto si considera, pertanto, perfezionato nel momento della ricezione da parte dell'Esercente della comunicazione scritta di accettazione della Società, con la quale quest'ultima comunica, tra l'altro, il relativo codice identificativo.

**3.2** Ai fini della conclusione del Contratto, l'Esercente deve essere titolare di Conto Corrente, presso una Banca, sul quale sono regolati i flussi finanziari tra l'Esercente e la Società in esecuzione del Contratto medesimo.

**3.3** Il Contratto ha durata indeterminata.

### Art. 4 - Caratteristiche delle Carte

**4.1** Fatto salvo quanto previsto al successivo 4.2, le Carte che l'Esercente deve accettare sono: a) le Carte contrassegnate dai marchi dei Circuiti i cui campi sono valorizzati nella Domanda di Adesione Esercenti CartaSi; b) eventuali ulteriori Carte comunicate all'Esercente ai sensi del successivo art. 23.

**4.2** L'Esercente, per le sole Carte emesse in EEA, avrà facoltà di limitare l'accettazione solo a particolari categorie di Carte per ciascun Marchio.

Per usufruire di tale possibilità, l'Esercente dovrà:

- registrarsi come "limited acceptance merchant" seguendo le indicazioni riportate sul Sito Internet della Società o richiedibili al Servizio Clienti;
- indicare, per ogni Marchio, quali categorie di Carte intende accettare;
- esporre, in modo ben visibile all'ingresso e vicino alla cassa, le vetrofanie relative a tutte e solo le Carte accettate.

Sarà esclusivo onere dell'Esercente verificare, prima di effettuare la Transazione, che la Carta presentata appartenga ad una delle categorie dallo stesso indicate.

### Art. 5 - Accettazione delle Carte

La Carta deve essere accettata dall'Esercente, presso tutti i punti vendita convenzionati con la Società e i cui dati sono indicati nella Domanda di Adesione Esercenti CartaSi (ovvero, se convenzionati successivamente, nell'Addendum alla Domanda di Adesione Esercenti CartaSi medesimo), a condizione che: a) sia utilizzata per l'acquisto di beni e/o servizi che costituiscono oggetto della sua attività; b) sia presentata entro il periodo di validità indicato sulla stessa e comunque mai oltre la scadenza; c) sia contrassegnata da uno dei marchi di cui al precedente art. 4; d) non presenti abrasioni o alterazioni rilevabili con la particolare diligenza professionale richiesta dall'art. 1176, 2° comma Cod. Civ.; e) riporti la firma del Titolare nell'apposito spazio, qualora previsto, sul retro della stessa; f) non venga presentata da persona diversa dal Titolare, la cui firma (se prevista), e il cui nome e cognome (solo per i prodotti che lo prevedono) risultano dalla Carta stessa. I precedenti punti d), e), f) non trovano applicazione nel caso di utilizzo di un POS non presidiato da personale dell'Esercente (es. stazioni di servizio self service, distributori automatici, etc.) nonché nel caso di utilizzo di strumenti diversi dalla Carta ma alla stessa collegati e che consentono il perfezionamento di Transazioni in modalità contactless.

### Art. 6 - Obblighi dell'Esercente in relazione alle Transazioni Elettroniche

In caso di Transazioni Elettroniche, l'Esercente deve: a) operare secondo quanto previsto dalle istruzioni di utilizzo del POS, al fine di ottenere il rilascio elettronico della necessaria autorizzazione; b) una volta effettuata la Transazione, far sottoscrivere al Titolare il Documento di Vendita elaborato dal POS, controllando la corrispondenza della firma, anche se acquisita in forma digitalizzata, con quella risultante sulla Carta (se prevista a seconda della tipologia di prodotto). In caso di dubbio, l'Esercente deve confrontare la firma con quella apposta su idoneo documento di identità del Titolare (annotando gli estremi sul Documento di Vendita) e, se permangono i dubbi, contattare la Società; c) in alternativa alla sottoscrizione del Documento di Vendita, ove previsto, far digitare al Titolare il codice PIN; d) consegnare al Titolare la copia del Documento di Vendita e trattenerne presso di sé l'originale conservandolo per i 13 (tredici) mesi successivi; e) fornire, su richiesta della Società, l'originale del Documento di Vendita, entro 7 (sette) giorni dalla data di ricezione della richiesta: in caso contrario, qualora il Titolare abbia formulato la contestazione relativa ad una Transazione, la Società po-

## REGOLAMENTO ESERCENTI CARTASI

trà procedere al riaddebito dell'importo contestato direttamente sul Conto Corrente dell'Esercente ai sensi del successivo art. 12.2. In ogni caso, l'Esercente è obbligato a conservare tali documenti nel rispetto degli standard di sicurezza sui dati previsti dalla vigente normativa e comunque idonei a garantire la sicurezza e l'integrità dei dati medesimi; f) fornire altresì, sempre su richiesta della Società, copia della documentazione attestante la fornitura delle merci e/o la prestazione dei servizi (fattura, scontrino fiscale, etc.); g) controllare sistematicamente l'avvenuto scarico delle Transazioni Elettroniche, segnalando alla Società o alla Banca problemi relativi all'accettazione delle carte o eventuali altre anomalie riscontrate; h) nel caso di utilizzo di un POS per l'accettazione delle Carte con tecnologia contactless, lo scontrino sarà emesso dal POS solo se l'importo della Transazione sarà superiore all'importo soglia definito per tale servizio. Se l'importo della Transazione sarà inferiore all'importo soglia definito, quanto sopra previsto ai punti b), c), d), e) non dovrà essere osservato: in questo caso la stampa del Documento di Vendita dovrà essere fornita al Titolare, solo se questo la richieda espressamente; i) nel caso di utilizzo di un POS non presidiato da personale dell'Esercente (es. stazioni di servizio self service, distributori automatici, etc.) quanto sopra previsto ai punti b) ed h) non dovrà essere osservato; l) in caso di utilizzo di un Mobile POS (o comunque di un dispositivo che emetta ricevute elettroniche) lo scontrino sarà trasmesso al Titolare in forma elettronica (via e-mail o SMS). Solo su richiesta del Titolare dovrà essere compilata manualmente una ricevuta utilizzando i documenti di vendita forniti dalla Società all'Esercente; m) in caso l'Esercente effettui una vendita di articoli direttamente convertibili in denaro contante (ad es. casinò, cambia valute, etc.) dovrà: in caso la Carta riporti il marchio VISA, i) verificare che le quattro cifre riportate sotto al numero della Carta siano uguali alle prime quattro cifre del numero della stessa ed annotarle sullo scontrino del POS, ii) in caso la Carta riporti la foto del Titolare, verificarne la corrispondenza e scrivere sullo scontrino del POS "Presentata carta con foto", iii) in caso la Carta non riporti la foto del Titolare, verificare un documento di identità ed annotarne tipo e numero sullo scontrino del POS. In caso la Carta riporti il marchio MasterCard, verificare un documento di identità ed annotarne tipo, numero, scadenza, ente di rilascio sullo scontrino del POS unitamente all'indirizzo del Titolare.

### Art. 7 - Ulteriore normativa specifica per le Transazioni Elettroniche

L'Esercente rinuncia a far valere verso la Società qualsiasi eccezione derivante da eventuali interruzioni, anche solo momentanee, del sistema elettronico cui il POS è collegato, ovvero dal mancato funzionamento dello stesso.

### Art. 8 - Accredito dell'importo relativo alle Transazioni Elettroniche

**8.1** L'Esercente riconosce che sull'importo di ogni Transazione Elettronica spetterà alla Società una commissione nella misura indicata nel Documento di Sintesi, autorizzandone sin d'ora irrevocabilmente l'addebito sul Conto Corrente, così come indicato sulla Domanda di Adesione Esercenti CartaSi, secondo una delle seguenti modalità: a) POS netto: la Banca o la Società provvederà ad accreditare il Conto Corrente dell'Esercente per un importo pari all'ammontare delle Transazioni Elettroniche al netto delle commissioni applicate; b) POS lordo: la Banca o la Società provvederà ad accreditare il Conto Corrente dell'Esercente per un importo pari all'ammontare lordo delle Transazioni Elettroniche. Mensilmente, la Società addebiterà il suddetto Conto Corrente per un importo pari all'ammontare delle commissioni relative alle Transazioni registrate nell'Estratto Conto.

**8.2** La Società periodicamente comunicherà alla Banca un report dei volumi e del valore delle Transazioni effettuate presso l'Esercente per consentire alla Banca stessa la revisione, almeno annuale, delle commissioni a carico dell'Esercente. Tale revisione terrà conto anche di eventuali variazioni delle commissioni di interscambio applicate dai Circuiti Internazionali.

### Art. 9 - Accettazione delle Carte di Credito con Imprinter

**9.1** Solo nel caso in cui l'Esercente non sia dotato di POS o in caso di malfunzionamento dello stesso, l'Esercente può accettare le Carte di Credito (con esclusione delle altre tipologie di Carte) mediante l'utilizzo di Imprinter e con la compilazione del Documento di Vendita ai sensi del successivo art. 10, e fermo restando in ogni caso il rispetto di quanto previsto al precedente art. 5.

**9.2** Le Transazioni tramite l'utilizzo di Imprinter possono essere effettuate esclusivamente con Carte di Credito che riportino in rilievo il cognome e nome del Titolare, il numero e la data di scadenza delle Carte di Credito stesse. Inoltre, l'accettazione tramite Imprinter non può essere effettuata per le Carte di Credito elettroniche (ossia le Carte di Credito che prevedono il solo utilizzo in modalità elettronica) e quelle recanti il marchio China UnionPay.

**9.3** L'Esercente deve riprodurre, esclusivamente a mezzo Imprinter, i dati della Carta di Credito, la propria denominazione e il proprio codice identificativo sul Documento di Vendita di cui al successivo art. 10, completato in ogni sua parte. Tale Documento di Vendita viene fornito dalla Società all'Esercente. Il Documento di Vendita compilato a mano dall'Esercente non è ritenuto valido dalla Società e quindi non potrà essere rimborsato. In caso l'Esercente effettui una vendita di articoli direttamente convertibili in denaro contante (ad es. casinò, cambia valute, etc.) dovrà: in caso la Carta riporti il marchio VISA, i) verificare che le quattro cifre riportate sotto al numero della Carta siano uguali alle prime quattro cifre del numero della stessa ed annotarle sul Documento di Vendita, ii) in caso la Carta riporti la foto del Titolare, verificarne la corrispondenza e scrivere sul Documento di Vendita "Presentata carta con foto", iii) in caso la Carta non riporti la foto del Titolare, verificare un documento di identità ed annotarne tipo e numero sul Documento di Vendita. In caso la Carta riporti il marchio MasterCard, verificare un documento di identità ed annotarne tipo, numero, scadenza, ente di rilascio sul Documento di Vendita, unitamente all'indirizzo del Titolare.

**9.4** La Carta di Credito è valida per pagamenti con Imprinter di qualsiasi importo, fermo restando che l'Esercente dovrà, in ogni caso, richiedere la preventiva autorizzazione alla Transazione ai numeri telefonici dei centri autorizzativi forniti dalla Società all'Esercente medesimo, e, se concessa, dovrà riportarne i dati identificativi (rappresentati da un codice alfa numerico) nella casella appositamente stampata

sul Documento di Vendita. È facoltà dei centri autorizzativi suddetti richiedere all'Esercente l'identificazione del Titolare.

### Art. 10 - Compilazione dei Documenti di Vendita relativi a Transazioni con Imprinter

**10.1** I Documenti di Vendita relativi a Transazioni tramite Imprinter dovranno sempre riportare i seguenti dati, rilevati esclusivamente tramite Imprinter: a) numero, periodo di validità o data di scadenza della Carta di Credito; b) nome e cognome del Titolare; c) ditta/nome commerciale e codice identificativo dell'Esercente; nonché i seguenti dati, compilati manualmente dall'Esercente: a) importo e data della Transazione; b) numero di autorizzazione; c) se del caso, estremi del documento di identità del Titolare. Non sono validi i Documenti di Vendita redatti senza l'osservanza di quanto prescritto dal comma precedente ed in particolare quelli formati o sottoscritti irregolarmente, illeggibili o con dati incompleti.

**10.2** I Documenti di Vendita devono essere sottoscritti dal Titolare.

**10.3** L'Esercente deve far firmare al Titolare i Documenti di Vendita, accertando la corrispondenza della firma con quella apposta sulla Carta di Credito (se prevista a seconda della tipologia di prodotto). In caso di dubbio, l'Esercente deve confrontare la firma con quella apposta su idoneo documento di identità del Titolare (annotando gli estremi sul Documento di Vendita) e, se permane il dubbio, contattare la Società.

### Art. 11 - Accredito dell'importo relativo a Transazioni con Imprinter

**11.1** In caso di Transazioni effettuate con Imprinter, dopo la compilazione dei Documenti di Vendita (che si compongono dell'originale per la Società, della copia per il Titolare e di quella per l'Esercente) ai sensi del precedente art. 10 l'Esercente deve: a) consegnare al Titolare la copia del Documento di Vendita di sua spettanza, al momento della vendita; b) inoltrare l'originale alla Società tramite lettera raccomandata entro il terzo giorno non festivo dalla data di emissione del Documento di Vendita; c) trattenere e conservare la copia per l'Esercente per un periodo minimo di 13 (tredici) mesi dalla data della Transazione (da fornire alla Società su semplice richiesta, per eventuali verifiche) nonché copia della documentazione attestante la fornitura delle merci e/o la prestazione dei servizi (fattura, scontrino fiscale, etc.).

**11.2** L'Esercente riconosce che sull'importo di ogni Documento di Vendita spetterà alla Società una commissione nella misura indicata nel Documento di Sintesi. La commissione verrà trattenuta dalla Società all'atto dell'esecuzione dell'Operazione di pagamento, ossia all'atto di accredito sul Conto Corrente dell'importo relativo alla Transazione (al netto della commissione).

### Art. 12 - Sospensione e rifiuto degli Ordini di pagamento - Rimborso

**12.1** La Società si riserva la facoltà di sospendere, in qualsiasi momento l'esecuzione di uno o più Ordini di pagamento, e ciò allo scopo di poter controllare che le Transazioni siano state effettivamente e regolarmente eseguite, nel pieno rispetto di quanto previsto dal Contratto. La comunicazione di sospensione dell'esecuzione di un Ordine di pagamento ha effetto immediato e può essere fatta anche mediante semplice comunicazione verbale. Qualora la Società comunichi la sospensione dell'esecuzione di un Ordine di pagamento, l'Esercente si impegna a fornire alla Società medesima ogni notizia e informazione sulle Transazioni, nonché a consentire alla Società ogni possibile controllo anche in ordine alla documentazione fiscale relativa alle singole Transazioni effettuate.

**12.2** Fermo restando quanto previsto ai successivi artt. 25 e 26, la Società ha comunque il diritto: (i) di rifiutare di eseguire un Ordine di pagamento relativo a Transazioni concluse senza l'osservanza degli obblighi e delle procedure di cui al Contratto, ovvero (ii) al rimborso, anche nell'interesse di terzi, degli importi già accreditati sul Conto Corrente dell'Esercente relativi ad Ordini di pagamento già eseguiti, nel caso di Transazioni che risultassero concluse in violazione degli obblighi e delle procedure di cui al Contratto da parte dell'Esercente, addebitando in questo caso di propria iniziativa il Conto Corrente dell'Esercente medesimo, in qualunque momento e senza obbligo di preavviso e/o formalità.

**12.3** In tutti i casi di cui al presente articolo la Società comunica all'Esercente il rifiuto di eseguire un Ordine di pagamento e, ove possibile, le relative motivazioni, nonché la procedura per correggere eventuali errori materiali che abbiano causato il rifiuto imputabili all'Esercente medesimo. La Società effettua la comunicazione, a seconda della tipologia di Transazione, attraverso gli scontrini emessi dai POS installati presso l'Esercente, ovvero per telefono, o via e-mail, con la massima sollecitudine e, in ogni caso, entro i termini previsti per l'esecuzione dell'Operazione di pagamento, salvo che la comunicazione sia contraria a disposizioni comunitarie o nazionali.

**12.4** Qualora il rifiuto dell'Ordine di pagamento sia obiettivamente giustificato, le Parti concordano che la Società può addebitare all'Esercente le spese della relativa comunicazione, nella misura indicata nel Documento di Sintesi, e che saranno comunque proporzionate ai costi effettivi sostenuti dalla Società.

**12.5** Un Ordine di pagamento di cui sia stata rifiutata l'esecuzione per motivi obiettivamente giustificati non è considerato ricevuto dalla Società.

### Art. 13 - Contestazioni e reclami - Responsabilità dell'Esercente

**13.1** Per effetto dell'esecuzione dell'Operazione di pagamento, e dunque dell'accredito sul Conto Corrente dell'Esercente dell'importo relativo alla Transazione, la Società si surroga in tutti i diritti, azioni ed eventuali garanzie dell'Esercente nei confronti del Titolare della Carta.

**13.2** Resta comunque inteso che ogni responsabilità per eventuali contestazioni, controversie o reclami del Titolare relativi alla fornitura di merci e/o servizi, è ad esclusivo carico dell'Esercente.

**13.3** In ogni caso, qualora il Titolare abbia formulato - entro i termini ed alle condizioni previsti dalla legge e dalle norme del Circuito - la contestazione relativa ad una Transazione non autorizzata, non eseguita o eseguita in modo inesatto ottenendone la rettifica e/o il rimborso da parte dell'emittente della Carta in conformità a quanto disciplinato nel contratto concluso con l'emittente medesimo per il rilascio della Carta, la Società avrà diritto, a sua volta, di riaddebitare il Conto

## REGOLAMENTO ESERCENTI CARTASI

Corrente dell'Esercente per l'importo relativo alla Transazione già accreditato, e successivamente contestato dal Titolare, fatti salvi i casi di dolo o colpa grave della Società nell'adempimento degli obblighi di cui al Contratto.

### Art. 14 - Data Valuta

La data valuta di accredito dell'importo delle Transazioni e quella di addebito delle commissioni sono riportate nel Documento di Sintesi.

### Art. 15 - Obblighi dell'Esercente

L'Esercente deve: a) accettare la Carta anche per importi di minima entità ed in qualunque periodo dell'anno; b) astenersi dall'applicare commissioni aggiuntive per i Titolari che utilizzano le Carte quale mezzo di pagamento per concludere le Transazioni; tali commissioni, ove applicate, in quanto contrarie alle vigenti disposizioni normative e regolamentari in materia verranno riaddebitate all'Esercente da parte della Società, fermo restando quanto previsto al successivo art. 25; c) accettare la restituzione o la sostituzione di beni e/o servizi già forniti al Titolare con gli stessi criteri generalmente adottati per la propria clientela; d) accettare la Carta solo per i beni e/o servizi che costituiscono oggetto della propria attività con esclusione di qualunque corresponsione di differenze e/o anticipi di denaro contante o equivalente; e) astenersi dal frazionare le operazioni di vendita in più Transazioni Elettroniche e/o in più Documenti di Vendita relativi a Transazioni con Imprinter; f) astenersi dal reiterare richieste di autorizzazioni, sulla stessa Carta e per importi decrescenti, a seguito di mancata autorizzazione per l'importo originale dell'operazione di vendita; g) esporre per tutta la durata del presente Contratto, in modo evidente, all'esterno o all'interno dell'esercizio, le vetrofanie e gli altri eventuali materiali relativi esclusivamente alle categorie e marchi di Carte accettate, forniti dalla Società ai costi indicati sul Documento di Sintesi; h) mantenere riservate nei confronti di terzi le clausole economiche del Contratto, fatto salvo la possibilità di informare i pagatori sulle Interchange Fee e sulle commissioni per i servizi all'Esercente; i) approvvisionarsi tempestivamente, presso la Società o presso la propria Banca, del materiale operativo necessario per l'esecuzione del Contratto (Documenti di Vendita, ecc.); l) astenersi dal presentare alla Società Documenti di Vendita per l'esecuzione di Ordini di Pagamento prima della consegna della merce e/o della prestazione del servizio; m) conservare, nel caso in cui la merce acquistata debba essere prodotta o spedita, la prova dell'avvenuta consegna o spedizione della merce dopo aver concordato per iscritto con il Titolare le modalità di spedizione e consegna; n) consentire che il suo nominativo sia inserito gratuitamente in guide, elenchi e pubblicazioni curate dalla Società o dai Circuiti, esonerando la stessa da ogni responsabilità derivante da errori o inesattezze; o) segnalare immediatamente per iscritto alla Società la cessazione dell'attività, la cessione dell'azienda, variazioni in genere della proprietà o della gestione della stessa, variazioni nella natura dell'attività svolta, nonché ogni variazione di altri dati indicati nella Domanda di Adesione Esercenti CartaSi, assumendo a suo carico ogni conseguenza che possa derivare dall'omissione o dal ritardo di tale segnalazione; p) istituire adeguatamente il proprio personale addetto alle vendite circa le modalità di esecuzione del Contratto affinché la Carta sia accettata prontamente e correttamente; q) trattenere e tagliare verticalmente la Carta qualora ne faccia espressa richiesta la Società (anche tramite apposito messaggio del terminale POS al momento dell'utilizzo della Carta) dandone immediata comunicazione scritta alla Società medesima; r) riconoscere alla Società le commissioni previste dal Contratto, nella misura indicata nel Documento di Sintesi; s) indipendentemente dalla modalità di accettazione della Carta, richiedere lo storno dell'importo della Transazione, a valere sulla stessa Carta utilizzata per la Transazione stessa, qualora accolta la richiesta del Titolare, di restituzione della merce, ovvero in caso di mancata utilizzazione, totale o parziale, del servizio. Non è infatti ammessa la restituzione dell'importo della Transazione al Titolare, tramite denaro contante o equipollenti; t) cooperare con le attività di indagine della Società e/o delle competenti autorità (giudiziaria, di polizia, di vigilanza) qualora si verificassero gravi incidenti relativi alla sicurezza dei pagamenti, comprese le violazioni dei dati, ed in ogni caso utile al fine di garantire un corretto svolgimento del Servizio.

### Art. 16 - Operazioni di pagamento non eseguite o eseguite in modo inesatto

**16.1** L'Esercente che viene a conoscenza di Operazioni di pagamento non eseguite o eseguite in modo inesatto, può ottenerne la rettifica solo se comunica senza indugio tale circostanza alla Società chiamando il Servizio Clienti, ovvero tramite i servizi attivi sul Sito Internet della Società di cui al successivo art. 19 e confermando poi tale richiesta di rettifica alla Società mediante comunicazione scritta a mezzo lettera raccomandata A.R., e-mail, fax o equivalente. La comunicazione deve essere, in ogni caso, effettuata entro 13 (tredici) mesi dalla data di accredito.

**16.2** Il termine di 13 (tredici) mesi non opera se la Società ha omesso di fornire o mettere a disposizione le informazioni relative all'Operazione di pagamento secondo quanto previsto dalle applicabili disposizioni in materia di trasparenza delle condizioni e di requisiti informativi per le Operazioni di pagamento di tempo in tempo vigenti.

**16.3** Nel caso in cui la Società riconosca di essere responsabile della mancata o inesatta esecuzione dell'Ordine di pagamento, essa provvede senza indugio a mettere a disposizione dell'Esercente l'importo dell'Operazione di pagamento, che sarà registrato nel primo Estratto Conto utile.

### Art. 17 - Sospensioni ed interruzioni temporanee del Servizio

**17.1** La Società ha facoltà di sospendere l'operatività del Servizio, in tutto o in parte, in qualsiasi momento e con efficacia immediata, in caso di forza maggiore o in presenza di un giustificato motivo connesso a insolvenza dell'Esercente o a gravi ragioni tecniche e/o motivi di sicurezza.

**17.2** La Società non è in ogni caso responsabile delle interruzioni del Servizio, anche solo momentanee, dovute a cause ad essa non imputabili o di forza maggiore (tra le quali si indicano, a titolo esemplificativo, quelle dovute a difficoltà ed impossibilità di comunicazioni, a interruzioni nell'erogazione dell'energia elettrica, a scioperi anche del proprio personale o di altri soggetti da essa incaricati o a fatti di terzi), caso fortuito e, in genere, a ogni impedimento od ostacolo che non possa essere superato

con l'ordinaria diligenza. Tuttavia, la Società si impegna ad intervenire nel più breve tempo possibile, al fine di ripristinare l'erogazione del Servizio. Pertanto, l'Esercente rinuncia a far valere presso la Società qualsiasi eccezione relativa a quanto sopra.

### Art. 18 - Esclusione della responsabilità della Società

Fatto salvo ed in aggiunta a quanto previsto al precedente art. 17, la responsabilità della Società, prevista ai sensi del Contratto, non si estende alle ipotesi di caso fortuito o forza maggiore e ai casi in cui la Società abbia agito in conformità con i vincoli derivanti da altri obblighi di legge.

### Art. 19 - Servizi online sul Sito Internet della Società

**19.1** L'Esercente può accedere ad un'area riservata (il "Portale Esercenti") del Sito Internet della Società, dedicata a servizi informativi e dispositivi, servizi di assistenza, di sicurezza e utilità.

**19.2** L'Esercente autorizza sin da ora la Società ad attivare ed implementare, a propria discrezione, l'elenco dei servizi e delle funzioni disponibili sul Portale Esercenti, che saranno utilizzabili dall'Esercente con la decorrenza ed alle condizioni di volta in volta resi noti dalla Società.

**19.3** Nell'area Trasparenza del Sito Internet della Società sono, inoltre, consultabili i fogli informativi dei modelli commissionali disponibili per l'Esercente.

### Art. 20 - Comunicazioni periodiche e informazioni successive alle Transazioni

**20.1** Non è prevista la produzione periodica di documentazione cartacea. La Società, se nel mese di riferimento sono state effettuate Transazioni, produce e mette a disposizione dell'Esercente, su Supporto Durevole come di seguito meglio specificato e gratuitamente, un Estratto Conto, con periodicità mensile, che riporta il dettaglio della posizione finanziaria dell'Esercente e in particolare modo, il riepilogo delle Operazioni di pagamento effettuate nel periodo di riferimento, le movimentazioni e le somme a qualsiasi titolo registrate a debito/credito di quest'ultimo, il saldo debitore/creditore, l'importo delle commissioni di cui agli artt. 8 e 11, l'importo delle Interchange Fee, l'importo degli oneri di Circuito e l'importo delle Operazioni di pagamento.

**20.2** Fatto salvo ed in aggiunta a quanto sopra, la Società provvede a mettere a disposizione dell'Esercente, su Supporto Durevole almeno una volta all'anno, un documento (il "Documento di Sintesi Annuale") che riporta, in maniera personalizzata, tutte le condizioni in vigore relative al Servizio ed evidenzia le eventuali modifiche intercorse.

**20.3** L'Estratto Conto e il Documento di Sintesi Annuale vengono pubblicati sul Portale Esercenti unitamente ad un riepilogo che per ogni singola Transazione effettuata nel mese di riferimento riporta:

i) il riferimento che consente all'Esercente di identificare la Transazione;  
ii) l'importo della Transazione nella valuta in cui avviene l'accredito sul Conto Corrente;  
iii) l'indicazione distinta degli importi delle commissioni di cui agli artt. 8 e 11 e della Interchange Fee e degli Oneri di Circuito. Al fine di prendere visione e di conservare tali documenti, l'Esercente si obbliga ad accedere al Portale Esercenti almeno una volta al mese. L'Esercente ha inoltre la facoltà di chiedere, in qualunque momento, la produzione e l'invio dell'Estratto Conto, del Documento di Sintesi Annuale e del riepilogo delle Transazioni effettuate nel mese di riferimento in formato cartaceo, a fronte del pagamento del corrispettivo indicato nel Documento di Sintesi. La relativa richiesta deve essere effettuata contattando telefonicamente il Servizio Clienti.

**20.4** Trascorsi 60 (sessanta) giorni dalla data della ricezione dell'Estratto Conto (o della sua pubblicazione sul Portale Esercenti), senza che sia pervenuto alla Società un reclamo specifico per iscritto all'indirizzo di cui al successivo art. 33, l'Estratto Conto si intenderà senz'altro approvato dall'Esercente, con pieno effetto riguardo a tutti gli elementi che hanno concorso a formare la risultanza del documento. Resta in ogni caso salvo il diritto dell'Esercente di contestare eventuali Operazioni di pagamento non eseguite o eseguite in modo inesatto nei termini ed alle condizioni di cui al precedente art. 16. In caso di rendicontazione elettronica, i termini per l'esercizio del diritto di recesso o per la contestazione di Operazioni di pagamento decorrono dalla pubblicazione del documento sul Portale Esercenti.

### Art. 21 - Trattamento dei dati dei Titolari

**21.1** L'Esercente si impegna a custodire con la massima diligenza professionale i dati dei Titolari delle Carte ed a trattarli nel rispetto degli obblighi previsti dalla vigente normativa in materia di trattamento e protezione dei dati personali nonché degli Standard di Sicurezza sui Dati previsti dai Circuiti e consultabili sul Portale Esercenti.

**21.2** L'Esercente si impegna a trattare tali dati in maniera lecita, sicura, riservata e limitatamente alle finalità connesse al Contratto.

**21.3** I dati dei Titolari delle Carte non possono essere trasmessi, salvo per eventuali esigenze di carattere giudiziario, a terze parti diverse dalla Società, dalla Banca e/o da soggetti dalle stesse designati. La trasmissione dei dati ai soggetti autorizzati deve essere comunque effettuata in modo sicuro.

**21.4** In caso di uso illecito dei dati, anche da parte di terzi, derivante dal mancato rispetto di quanto previsto dal Contratto, l'Esercente è soggetto al pagamento delle sanzioni previste dalla normativa vigente, ivi comprese le sanzioni e le penali previste dalle norme dei Circuiti. La Società si riserva il diritto di rivalersi nei confronti dell'Esercente per ogni conseguenza pregiudizievole.

### Art. 22 - Dati informativi riguardanti l'Esercente

L'Esercente, anche per il periodo successivo alla vigenza del Contratto, acconsente che il suo nominativo ed i suoi dati identificativi vengano inseriti in un elenco comune formato da società emittenti carte di credito, relativo agli esercizi presso i quali sono state negoziate carte rubate, smarrite, contraffatte o falsificate o comunque da chiunque utilizzate con modalità e per scopi non conformi alle finalità del Contratto, nonché qualora versi in condizioni che denotino le sue incapacità ad adempiere regolarmente alle

## REGOLAMENTO ESERCENTI CARTASI

proprie obbligazioni, esonerando la Società stessa, fatti salvi i casi di dolo o colpa grave, da ogni responsabilità derivante da errori o inesattezze nella trasmissione o elaborazione dei dati in esso riportati e senza obbligo di comunicazione di tale inserimento.

### Art. 23 - Estensione del Contratto ad altre Carte

Fatto salvo quanto previsto al precedente art. 4, in aggiunta alle Carte contrassegnate dai marchi dei Circuiti il cui campo è compilato nella Domanda di Adesione Esercenti CartaSi, l'Esercente si impegna ad accettare, con le stesse modalità contenute nel Contratto, eventuali ulteriori Carte che la Società indicherà all'Esercente stesso per iscritto, precisandone di volta in volta denominazione, marchio, condizioni e caratteristiche, anche in relazione ad ulteriori funzioni della Carta.

### Art. 24 - Servizi Collegati

Al Servizio possono essere collegati eventuali servizi accessori. Tali servizi saranno oggetto di specifica regolamentazione, sottoscritta separatamente, che formerà parte integrante e sostanziale del Contratto, costituendone un'appendice.

### Art. 25 - Clausola risolutiva espressa

**25.1** La Società può dichiarare risolto il Contratto, ai sensi dell'art. 1456 c.c., nelle seguenti ipotesi: i) mancata osservanza da parte dell'Esercente degli obblighi di cui agli artt. 5 (Accettazione delle Carte), 6 (Obblighi dell'Esercente in relazione a Transazioni Elettroniche), 9 (Accettazione delle Carte di Credito con Imprinter), 10 (Compilazione dei Documenti di Vendita relativi a Transazioni con Imprinter), 11 (Accredito dell'importo relativo a Transazioni con Imprinter), 15 (Obblighi dell'Esercente), 21 (Trattamento dei dati dei Titolari), 31 (Comunicazioni all'Esercente e variazione dei dati); ii) chiusura del Conto Corrente; iii) accertamento di protesti cambiari, di sequestri, di decreti ingiuntivi o di azioni esecutive a carico dell'Esercente; iv) infedele dichiarazione dei dati dell'Esercente e/o dei punti vendita resi al momento della sottoscrizione della Domanda di Adesione Esercenti CartaSi; v) il sospetto di utilizzi fraudolenti, non autorizzati o contrari alla disciplina in materia di antiriciclaggio e finanziamento al terrorismo; vi) inadempimento degli obblighi previsti dalla disciplina in materia di antiriciclaggio e finanziamento al terrorismo; vii) individuazione di anomalie e incongruenze emerse nell'ambito degli adempimenti in materia di adeguata verifica ai sensi del D.Lgs. 231/2007.

**25.2** La Società invia all'Esercente la comunicazione di risoluzione del Contratto in forma scritta, su supporto cartaceo a mezzo raccomandata A.R. o con le modalità di cui all'art. 31.

**25.3** In caso di risoluzione del Contratto l'Esercente non può compiere ulteriori Transazioni con le Carte e deve provvedere entro il termine di 30 (trenta) giorni dalla data di ricevimento da parte dell'Esercente della comunicazione di risoluzione del Contratto al pagamento, in unica soluzione, di ogni ragione di credito vantata dalla Società nei suoi confronti, ed in particolare delle commissioni inerenti alle Transazioni effettuate fino alla data della risoluzione, oltre che a restituire alla Società tutto il materiale da quest'ultima fornitogli, nonché rimuovere le vetrofanie relative al servizio.

### Art. 26 - Recesso delle Parti

#### 26.1 Recesso dell'Esercente

L'Esercente ha facoltà di recedere dall'intero Contratto, (anche relativamente ad uno solo o a più punti vendita), ovvero da uno o più singoli Servizi Collegati al Contratto, in qualsiasi momento, senza preavviso, senza penalità e senza spese, mediante comunicazione scritta a mezzo raccomandata A.R. da inviare alla Società, agli indirizzi/recapiti indicati nel successivo art. 32. Il recesso si considera efficace dal momento in cui la Società ne viene a conoscenza.

#### 26.2 Recesso della Società

La Società può recedere dall'intero Contratto, ovvero da uno o più singoli Servizi Collegati al 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. o con le modalità di cui all'art. 31. 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 della Società.

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

A decorrere dalla data di efficacia del recesso così come stabilita dai precedenti artt. 26.1 e 26.2, l'Esercente non potrà compiere ulteriori Transazioni con le Carte e dovrà restituire immediatamente alla Società tutto il materiale da quest'ultima fornitogli, nonché rimuovere le vetrofanie relative al servizio. L'Esercente resta inoltre obbligato al pagamento degli importi di cui al successivo art. 29.

#### 26.4 Ulteriori effetti del recesso dal Contratto

In tutti i casi di recesso dall'intero Contratto, inoltre, il recesso si estende anche ad eventuali Servizi Collegati al Contratto, anche in deroga alle condizioni e ai termini eventualmente previsti dalla normativa di settore.

#### 26.5 Diritti ed obblighi dell'Esercente in tutti i casi di recesso da uno o più Servizi Collegati al Contratto

I diritti e gli obblighi dell'Esercente in caso di esercizio del diritto di recesso da singoli Servizi Collegati al Contratto da parte dell'Esercente medesimo o della Società, sono disciplinati dai singoli regolamenti applicabili al servizio medesimo.

### Art. 27 - Modifiche al Contratto

**27.1** Ogni modifica unilaterale del Contratto o delle condizioni ed informazioni ad esso relative è proposta e comunicata dalla Società, con preavviso minimo di almeno 2 (due) mesi rispetto alla data prevista per la sua applicazione. La proposta di modifica unilaterale si ritiene accettata dall'Esercente a meno che questo non comunichi

alla Società, prima della data prevista per l'applicazione della modifica, che non intende accettarla. In questo caso, l'Esercente ha diritto di recedere dal Contratto, senza spese, con comunicazione da inviare alla Società con le modalità e gli effetti di cui all'art. 26, entro e non oltre la data prevista per l'applicazione della modifica.

**27.2** Le comunicazioni di modifica di cui al presente articolo potranno essere effettuate con le modalità di cui all'art.31. Tutte le comunicazioni di modifica indicheranno espressamente la formula "Proposta di modifica unilaterale del Contratto".

### Art. 28 - Diritto ad ottenere copia del Contratto e del Documento di Sintesi

L'Esercente ha il diritto di ottenere, su sua richiesta, in ogni momento e gratuitamente, copia completa del Contratto e del Documento di Sintesi aggiornato.

### Art. 29 - Tempi massimi di chiusura del Contratto

Entro 60 (sessanta) giorni dalla data di efficacia del recesso così come stabilita dai precedenti artt. 26.1 e 26.2, 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.

### Art. 30 - Cessione del Contratto/credito

La Società potrà cedere in ogni momento a terzi il Contratto o i diritti da esso derivanti, con le relative garanzie, dandone comunicazione scritta all'Esercente, ai sensi di legge, all'indirizzo indicato nella Domanda di Adesione Esercenti CartaSi o a quello successivamente comunicato ai sensi del successivo art. 31, senza che ciò comporti la diminuzione della tutela degli interessi dell'Esercente.

### Art. 31 - Comunicazioni all'Esercente e variazione dei dati

**31.1** Tutte le comunicazioni inerenti al Contratto, salvo diverso specifico accordo per iscritto della Società e dell'Esercente, sono effettuate in lingua italiana.

**31.2** L'invio di qualsiasi comunicazione, dichiarazione o documento all'Esercente ai sensi del Contratto o da esso consentito - quali, a titolo meramente esemplificativo, Estratti Conto o altra documentazione periodica, eventuali notifiche, proposte di modifica unilaterale del Contratto - sarà effettuato con piena validità agli indirizzi/recapiti indicati dall'Esercente nella Domanda di Adesione Esercenti CartaSi, o a quello successivamente comunicato ai sensi del presente articolo.

**31.3** Tutte le comunicazioni per le quali è richiesta la forma scritta, in conformità con la normativa applicabile di volta in volta vigente, si intendono assolute anche se inviate su Supporto Durevole.

**31.4** Fermo restando quanto previsto dal precedente art. 20 in merito alla rendicontazione periodica, se non è escluso dalla legge o dal Contratto, l'Esercente può sempre richiedere che, in alternativa all'invio in forma scritta a mezzo posta, la Società gli fornisca le comunicazioni di cui al Contratto mediante l'utilizzo di tecniche di comunicazione a distanza, consentendo il salvataggio delle stesse su Supporto Durevole. La Società può, ad esempio, utilizzare la posta elettronica - all'indirizzo indicato nella Domanda di Adesione Esercenti CartaSi dall'Esercente o al diverso indirizzo successivamente comunicato - il telegramma, il fax, i sistemi di chiamata senza intervento di un operatore mediante dispositivo automatico e le altre tecniche di comunicazione che consentono una comunicazione individuale. Fermo restando il rispetto delle disposizioni in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs. 196/2003), le comunicazioni telefoniche tra la Società e l'Esercente possono essere registrate. La Società può altresì mettere a disposizione su Supporto Durevole le comunicazioni e le informazioni di cui sopra sul sito internet nel Portale Esercenti. Resta ferma la possibilità dell'Esercente di cambiare in qualsiasi momento la tecnica di comunicazione utilizzata, comunicandolo alla Società con le modalità precedentemente indicate.

**31.5** L'Esercente si impegna a comunicare tempestivamente alla Società, eventuali variazioni dell'indirizzo della sede e/o dei punti vendita, indirizzo e-mail, numero di telefono, e/o di ogni altro recapito e dato comunicato alla Società e contenuto nella Domanda di Adesione Esercenti CartaSi. Tale comunicazione potrà avvenire in forma scritta (ad esempio, a mezzo di lettera raccomandata A.R., mediante posta elettronica o fax). Se l'Esercente omette di comunicare eventuali variazioni dei propri dati, le comunicazioni inviate all'ultimo indirizzo comunicato si intendono pienamente valide ed efficaci.

### Art. 32 - Comunicazioni alla Società

**32.1** L'invio di comunicazioni per iscritto alla Società dovrà essere effettuato dall'Esercente al seguente indirizzo: CartaSi S.p.A., Corso Sempione n. 55, 20145, Milano.

**32.2** Per le comunicazioni e i servizi diretti al Servizio Clienti, nonché in tutti gli altri casi in cui il Contratto prevede l'utilizzo di canali di comunicazione alternativi (telefono, fax, e-mail, ecc.), l'Esercente dovrà utilizzare gli indirizzi/recapiti indicati nel Foglio Informativo Esercenti CartaSi.

### Art. 33 - Reclami ricorsi e conciliazioni

**33.1** L'Esercente può presentare reclami alla Società - 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; indirizzo PEC: reclami.cartasi@pec.gruppo.icbpi.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.

**33.2** La Società darà riscontro al reclamo entro 30 (trenta) giorni dalla sua ricezione, indicando, in caso di accoglimento, i tempi previsti per risolvere il problema. Se

## REGOLAMENTO ESERCENTI CARTASI

---

non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro 30 (trenta) giorni, l'Esercente può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario ("ABF") nei casi espressamente previsti nella Guida pratica all'Arbitro Bancario Finanziario.

**33.3** Per conoscere condizioni e modalità per rivolgersi all'ABF l'Esercente può consultare l'apposita "Guida" disponibile sul sito Internet della Società, nonché presso le filiali di Banca d'Italia aperte al pubblico oppure consultare direttamente il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it).

**33.4** 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 alla Società, 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.

**33.5** In aggiunta a quanto sopra, in caso di violazione da parte della Società 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 dalla Società in relazione alla prestazione dei servizi di pagamento, saranno applicabili sanzioni amministrative pecuniarie nei confronti dei soggetti che svolgono funzioni di amministrazione, direzione nonché dei soggetti che svolgono funzioni di controllo per mancata vigilanza sull'osservanza degli obblighi in questione, 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).

### **Art. 34 - Lingua del Contratto, legge applicabile e foro competente**

**34.1** Il Contratto è redatto in lingua italiana e regolato dalla legge italiana.

**34.2** Per qualsiasi controversia sulla validità, efficacia, interpretazione ed esecuzione del Contratto sarà competente, in via esclusiva, il Foro di Milano.

### **Art. 35 - Controlli**

La Società è soggetta ai controlli esercitati da Banca d'Italia, con sede in Via Nazionale n. 91, 00184, Roma.