

# CONDIZIONI PER L'ACCETTAZIONE DI CARTE AMERICAN EXPRESS

	Seite
Definizioni .....	3
<b>I. Disposizioni generali</b> .....	<b>4</b>
1 Accettazione della carta .....	4
2 Esclusione dell'accettazione.....	4
3 Rapporto giuridico partner contrattuale - titolare di carta .....	4
4 Principio: conteggio elettronico .....	4
5 Eccezione: conteggio manuale .....	5
6 Approvazione di addebiti.....	5
7 Ricevuta.....	6
8 Accredito.....	6
9 Inoltro .....	6
10 Compenso .....	6
11 Addebiti contestati e riaddebiti.....	6
12 Logotipi / pubblicità.....	7
13 Protezione dei dati e PCI DSS .....	7
14 Trattamento dei dati da parte di Swisscard.....	8
15 Obblighi di diligenza e di informazione del partner contrattuale .....	8
16 Responsabilità ed esclusione della responsabilità.....	8
17 Durata del contratto, disdetta.....	9
18 Ulteriori disposizioni.....	9
19 Diritto applicabile e foro competente.....	9
<b>II. Disposizioni particolari</b> .....	<b>10</b>
20 Acconto .....	10
21 Pagamento anticipato.....	10
22 Addebiti ricorrenti .....	10
23 Disposizioni particolari per alberghi.....	10
24 Disposizioni particolari per noleggio di autoveicoli.....	11
<b>III. Disposizioni complementari per il commercio a distanza</b> .....	<b>11</b>
25 Disposizioni generali relative all'accettazione della carta .....	11
26 Ulteriori disposizioni per ordini digitali.....	12



«**Accredito**»: Rimborso totale o parziale di un addebito (p.es. in seguito all'esercizio di diritti di garanzia o di reso).

«**Addebito**»: Pagamento di una prestazione del partner contrattuale eseguito usando la carta.

«**Addebiti ricorrenti**» oppure «**Recurring Billing Charges**»: Addebiti ricorrenti presso il medesimo partner contrattuale con importi uguali o diversi in date fisse o meno.

«**Addebito contestato**»: Addebito (o parte di un addebito) che viene contestato dal titolare di carta o relativamente al quale sussistono divergenze d'opinione o reclami che il titolare di carta ha comunicato a Swisscard o al partner contrattuale.

«**Approvazione**»: Conferma da parte di Swisscard che una carta è valida o non bloccata e che non viene superato alcun limite (cfr. la cifra 6). L'approvazione non conferisce al partner contrattuale alcun diritto a compenso.

«**Carta American Express**» oppure «**carta**» o «**carte**»: Carta emessa con licenza del Gruppo American Express oppure altri mezzi di pagamento supportati per l'esecuzione di pagamenti senza contanti.

«**Carta con chip**»: Carta provvista di un chip sul quale sono o verranno memorizzati dati rilevanti per l'esecuzione del pagamento.

«**CDCVM**»: Customer Device Cardholder Verification Method, può sostituire l'autorizzazione tramite firma o PIN del titolare di carta in caso di transazioni eWallet.

«**Codice partner contrattuale**»: Codice assegnato da Swisscard per l'identificazione del partner contrattuale e del punto vendita.

«**Commercio a distanza**»: Transazioni in cui il titolare di carta e la carta non è/sono presente(i) nel locale commerciale.

«**Condizioni di accettazione**»: Le presenti condizioni per l'accettazione di carte American Express.

«**Dati della carta**»: Numero della carta, data di scadenza, CID, dati della banda magnetica e del chip della carta, nonché il PIN del titolare di carta.

«**Dati della transazione**»: Dati che vengono elaborati nell'ambito dell'esecuzione di una transazione (compresi i dati della carta).

«**Dispositivo mobile**»: Un terminale mobile elettronico (p.es. cellulare, smartphone, tablet, computer o altro apparecchio) dotato della funzione di pagamento tramite eWallet.

«**Emittente di carte**»: Emittente e distributore autorizzato svizzero o estero di carte American Express.

«**EMV**»: Specifica per carte che sono provviste di un chip, nonché per i relativi dispositivi di lettura chip (terminali hardware).

«**eWallet**»: Applicazione («applicazione»), salvata su un dispositivo mobile, che include una funzione di pagamento supportata da Swisscard o da American Express (p.es. carta memorizzata elettronicamente).

«**Importo lordo della transazione**»: Importo totale dell'addebito o accredito, comprensivo di tutte le tasse, le imposte, le mance, ecc.

«**Imprinter**»: Dispositivo per la registrazione manuale di dati della carta con carta autocopiante per carte con iscrizione in rilievo.

«**Numero di carta digitale**»: conosciuto anche come «Alias» o «Token», è un numero di riferimento utilizzato al posto del numero di carta per accrescere la sicurezza delle transazioni ed evitare di comunicare a terzi il vero numero di carta. Un numero di carta digitale viene spesso utilizzato nel commercio a distanza e in caso di utilizzo di eWallet.

«**Numero di identificazione della carta**» o «**CID**»: Codice composto da quattro o tre cifre stampato sulla carta (sulla parte anteriore o sul retro della stessa) e che può essere utilizzato come ulteriore elemento di sicurezza.

«**Ordine digitale**»: Ordine tramite un sito web, tramite Internet o altro tipo di trasmissione elettronica (p.es. ordini In App).

«**Partner contrattuale**»: Azienda con la quale Swisscard ha instaurato una relazione contrattuale ai sensi delle presenti CG, incluse

relative filiali, succursali e altri punti di accettazione.

«**Payment Service Provider**»: Terzo incaricato dal partner contrattuale dell'esecuzione della transazione.

«**PCI DSS**»: (Abbreviazione per «Payment Card Industry Data Security Standards»): Standard di sicurezza stabiliti dal Payment Card Industry Security Standards Council per l'industria delle carte di pagamento. Per ulteriori informazioni consultare il sito [www.pcisecuritystandards.org](http://www.pcisecuritystandards.org).

«**PIN**» (Abbreviazione per «Personal Identification Number» (codice di identificazione personale)): Un codice segreto con cui il titolare di carta si autentica quale utente legittimo di una carta.

«**POS-Datocode**»: Un codice generato dal terminale che Swisscard utilizza per identificare il tipo di transazione (p.es. Internet, ordine via mail, addebito ricorrente) o il tipo di terminale (p.es. terminale self-service, cifra 4.11) e che deve essere inviato dal partner contrattuale quale componente della richiesta di approvazione e dell'inoltro.

«**Prestazione**» o «**Prestazioni**»: Merci e servizi offerti dal partner contrattuale.

«**Programma di sicurezza**»: Programma SafeKey oppure programmi equivalenti accettati da Swisscard che permettono l'autenticazione di titolari di carta in caso di ordini digitali.

«**Ricevuta**»: Informazione relativa a una transazione redatta per iscritto o elettronicamente. Le ricevute potrebbero essere generate tramite terminali o imprinter.

«**Ricevuta per il cliente**»: Esemplare di ricevuta che viene consegnata o trasmessa elettronicamente al titolare di carta.

«**Ricevuta per il commerciante**»: Esemplare di ricevuta che rimane in mano al partner contrattuale e che, a seconda della transazione, include la firma del titolare di carta.

«**Safekey**»: Procedura di American Express volta a ridurre gli ordini digitali fraudolenti tramite utilizzo delle specifiche 3D Secure usuali del settore.

«**Signature on File (S.O.F.)**»: Accettazione della carta in base a una firma eseguita in precedenza.

«**Swisscard**»: Swisscard AECS GmbH, Casella postale 227, CH-8810 Horgen.

«**Tecnologia senza contatto**»: Tecnologia che consente una trasmissione senza contatto a un terminale, da carte con chip o dispositivi mobili, di dati relativi a transazioni in caso di vendita diretta con carta.

«**Terminale self service**» oppure «**Customer Activated Terminal**» oppure «**CAT**»: Terminale non servito (p.es. terminale per il pagamento presso un distributore di benzina o presso un distributore automatico).

«**Terminale**» (hardware o terminale virtuale).

«**Terminale hardware**»: Dispositivo fisso o mobile per l'accettazione di carte e per l'esecuzione di transazioni. Vi rientrano anche terminali integrati in sistemi di cassa, distributori di benzina, ecc. Fanno parte dei terminali hardware anche i terminali mPOS; si tratta di lettori di carte mobili grazie ai quali è possibile eseguire la transazione tramite un dispositivo mobile (p.es. smartphone) e una app.

«**Terminali virtuali**»: Applicazioni per l'accettazione di carte e l'esecuzione di transazioni nel commercio a distanza.

«**Titolare di carta**»: Titolare o utente di una carta (il cui nome può essere stampato sulla parte anteriore della carta o indicato in altro modo, ma che non deve necessariamente essere indicato).

«**Transazione**»: Addebito o accredito eseguito elettronicamente o manualmente tramite utilizzo della carta.

«**Vendita diretta**»: Transazioni in cui il titolare di carta e la carta sono presenti fisicamente nel locale commerciale del partner contrattuale. Tutte le altre transazioni rientrano nella categoria del commercio a distanza.

## I. Disposizioni generali

Le presenti condizioni di accettazione vigono per la partecipazione del partner contrattuale al sistema di carte American Express.

Il paragrafo I «Disposizioni generali» disciplina i casi in cui il titolare di carta e la carta sono presenti nel locale commerciale del partner contrattuale (vendita diretta).

Il paragrafo II «Disposizioni particolari» contiene norme particolari destinate a determinate categorie. Tali norme vigono in aggiunta alle Disposizioni generali di cui al paragrafo I.

Il paragrafo III «Disposizioni complementari per il commercio a distanza» sono applicabili in aggiunta alle Disposizioni generali di cui al paragrafo I e alle Disposizioni particolari di cui al paragrafo II per i casi in cui il titolare di carta e la carta non siano presenti nel locale commerciale del partner contrattuale.

### 1 Accettazione della carta

- 1.1 Il partner contrattuale è autorizzato e tenuto ad accettare le carte come mezzo di pagamento, conformemente alle presenti condizioni di accettazione, per tutte le prestazioni da esso offerte. Qualora un titolare di carta si informi presso il partner contrattuale sulle possibilità di pagamento, quest'ultimo lo avvisa del fatto che accetta carte American Express.
- 1.2 Se un titolare di carta desidera pagare con la carta, il partner contrattuale lo tratterà con gentilezza e professionalità dandogli a intendere che la carta è ben accetta come mezzo di pagamento. Il partner contrattuale non esigerà alcun supplemento per il pagamento con la carta.

### 2 Esclusione dell'accettazione

- 2.1 Nei seguenti casi, il partner contrattuale non è obbligato né autorizzato ad accettare la carta per il pagamento:
  - a) per il pagamento di contanti, per caricare altri mezzi di pagamento (p.es. carte prepagate), per la concessione di mutui dietro addebito della carta; tali addebiti sono consentiti solo previo accordo supplementare scritto con Swisscard;
  - b) qualora il credito oggetto di conteggio nei confronti del titolare di carta non si sia originato nell'ambito dell'attività commerciale del partner contrattuale, bensì nell'ambito dell'attività commerciale di terzi (divieto del subacquiring) o non si basi su una prestazione eseguita per proprio conto, qualora, inoltre, il credito vantato nei confronti del titolare di carta non rientri nell'ambito dello scopo commerciale indicato dal partner contrattuale al momento della stipulazione del contratto;
  - c) nel caso in cui le prestazioni non vengano offerte dal partner contrattuale, ma da un terzo. Sono escluse da quanto citato le agenzie di viaggi o le piattaforme di prenotazione che accettino pagamenti per fornitori del settore dei viaggi (p.es. tour operator, compagnie aeree, ferrovie, alberghi), nella misura in cui sussista una convenzione idonea fra l'agenzia di viaggi o la piattaforma di prenotazione e il terzo;
  - d) qualora il partner contrattuale, in base alle circostanze al momento dell'esibizione della carta nutra dei dubbi o debba nutrire dei dubbi sul fatto che la persona sia legittimata all'uso della carta, p.es. se già al momento dell'esibizione della carta quest'ultima segnali dei possibili problemi legati alla stessa;
  - e) qualora la carta sia intestata al partner contrattuale o a persone o aziende ad esso vicine, per acquisti nel negozio del partner contrattuale;
  - f) qualora si sia in presenza di un affare illegale o illecito, in particolare nel caso in cui la merce o il servizio da acquistare non possa essere venduta o erogato legalmente o vi sia il dubbio che l'acquisto della merce o del servizio persegua un fine illecito;

- g) qualora l'affare richieda un permesso dell'autorità di cui il partner contrattuale non dispone;
  - h) nel caso in cui fra il valore della prestazione erogata e l'importo della transazione vi sia una notevole sproporzione;
  - i) qualora la carta sia danneggiata; in tal caso il partner contrattuale deve darne immediata comunicazione telefonica a Swisscard;
  - j) per le seguenti transazioni:
    - (i) organizzazione di giochi d'azzardo, lotterie o similari (a eccezione delle lotterie riconosciute dallo Stato);
    - (ii) pagamento di prestazioni sessuali, prostituzione, servizi di escort e acquisti da «adult site» (pornografia, ecc.);
    - (iii) negozi porta a porta;
    - (iv) pagamento di diritti al risarcimento dei danni, penali contrattuali, multe o ammende, a meno che il partner contrattuale non sia un'autorità o impresa parastatale (con riserva delle disposizioni particolari relative al noleggio di autoveicoli, cfr. cifra 24.1 e ss.);
    - (v) pagamento di crediti per cui il titolare di carta sia in arretrato (p.es. misure di incasso);
    - (vi) eventuali altre transazioni secondo quanto comunicato da Swisscard.
- 2.2 Non è consentito suddividere l'importo dell'addebito su più addebiti (divieto di splitting).

### 3 Rapporto giuridico partner contrattuale - titolare di carta

- 3.1 Il partner contrattuale deve regolare obiezioni ed eccezioni derivanti da affari conclusi con titolari di carta, in particolare reclami e contestazioni, direttamente con il titolare di carta. Sono fatte salve le disposizioni in materia di accrediti (cifra 8) e addebiti e riaddebiti contestati (cifra 11).
- 3.2 Il partner contrattuale si impegna, tuttavia, ad agire legalmente contro il titolare di carta solo nel caso in cui non gli spetti alcun diritto a un compenso nei confronti di Swisscard.

### 4 Principio: conteggio elettronico

- 4.1 Per l'accettazione della carta possono essere utilizzati solo terminali hardware e terminali virtuali certificati ai sensi dei PCI DSS di volta in volta vigenti, nonché ai sensi delle direttive della licenziante American Express. Per i terminali hardware è necessaria una certificazione EMV attuale. Il partner contrattuale risponde del fatto che il terminale sia configurato e utilizzato correttamente. Così, per esempio, un terminale configurato solo per transazioni in presenza non può essere utilizzato per altri tipi di transazioni (p.es. ordini telefonici).
- 4.2 Acquisto, installazione, funzionamento e manutenzione del terminale, nonché relativo adeguamento a requisiti specifici di Swisscard spettano al partner contrattuale.
- 4.3 Il partner contrattuale si accerta, tramite misure idonee e adeguate, che nella propria sfera di competenza i dati della carta non possano essere spiati o altrimenti utilizzati in modo illecito e che non sia possibile alcuna manipolazione dell'inserimento dei dati, in particolare alcun utilizzo abusivo del terminale da parte dei propri collaboratori o di terzi. Il partner contrattuale addestra i propri collaboratori all'utilizzo corretto del terminale e stabilisce misure atte a evitare l'abuso e la frode.
- 4.4 Il partner contrattuale è autorizzato a incaricare Payment Service Provider (cfr. [www.americanexpress.ch/partneronline](http://www.americanexpress.ch/partneronline)) certificati PCI DSS e riconosciuti da Swisscard dell'elaborazione di transazioni. Le spese a ciò correlate sono a carico del partner contrattuale.
- 4.5 Salvo diversi accordi con Swisscard, le transazioni devono essere eseguite in CHF e tramite il sistema di conteggio elettronico. Per quanto concerne la vendita diretta, la carta deve essere presente e il partner contrattuale deve attenersi alla procedura descritta alle cifre da 4.7 a 4.11.

- 4.6 I dati della carta devono essere letti dal terminale. Il partner contrattuale deve attenersi a tutte le istruzioni sul terminale.
- 4.7 Carte con chip: In caso di relativa istruzione sul terminale,
- il titolare di carta deve inserire il proprio codice PIN in caso di transazione chip con PIN. Qualora un titolare di carta non sappia (più) il proprio codice PIN o qualora il sistema non permetta alcun ulteriore inserimento di PIN, la carta non può essere accettata (né secondo la procedura di ripiego di cui alla cifra 4.10 né sotto forma di conteggio manuale conformemente alla cifra 5);
  - il partner contrattuale, in caso di transazione chip senza codice PIN, deve far firmare personalmente al titolare di carta la ricevuta emessa dal terminale con l'indicazione dell'importo lordo della transazione. In tal caso occorre rispettare anche le ulteriori disposizioni di cui alla cifra 4.9.
- 4.8 Funzione senza contatto: In caso di transazione con una carta con chip o con un dispositivo mobile servendosi della funzione senza contatto, i dati della transazione verranno registrati tramite il lettore di carte senza contatto. Nel caso in cui il terminale segnali che il titolare di carta deve inserire il proprio PIN per la transazione, il partner contrattuale dovrà attenersi alle condizioni riportate alla cifra 4.7.
- 4.9 Carte senza chip: In caso di transazione tramite carta non provvista di chip o qualora il chip non possa essere letto (p.es. in caso di anomalie nel funzionamento del terminale), è necessario leggere la banda magnetica della carta. In tal caso, il partner contrattuale deve far firmare personalmente al titolare di carta la ricevuta emessa dal terminale con l'indicazione dell'importo lordo della transazione. Se il terminale ha la possibilità di registrare elettronicamente la firma, il partner contrattuale deve far firmare il titolare di carta sul display del terminale. Il partner contrattuale deve inoltre:
- confrontare le ultime quattro cifre del numero della carta con le ultime quattro cifre riportate sul giustificativo di addebito;
  - accertarsi che il nome stampato sul giustificativo di addebito (se presente) coincida con il nome riportato sulla parte anteriore della carta;
  - verificare che la firma sul giustificativo di addebito o sul display coincida con la firma sulla carta. Nel dubbio, il partner contrattuale deve verificare l'identità del titolare di carta (cognome e nome, foto, firma) servendosi di un documento d'identità ufficiale e delle informazioni sulla carta. Lo stesso dicasi in caso di firma mancante sulla carta; in tal caso, il partner contrattuale deve chiedere, inoltre, al titolare di carta di firmare immediatamente la carta.
- 4.10 Procedura di ripiego: Qualora nemmeno la banda magnetica della carta possa essere letta, il partner contrattuale può inserire manualmente nel terminale il numero della carta e la data di scadenza. Il partner contrattuale deve far firmare personalmente al titolare di carta la ricevuta emessa dal terminale con l'indicazione dell'importo lordo della transazione ed eseguire la verifica ai sensi della cifra 4.9 a) - c). Il partner contrattuale prende atto del fatto che le transazioni eseguite tramite procedura di ripiego comportano un rischio maggiore di riaddebiti da parte di Swisscard, ai sensi della cifra 11.2 a).  
In alternativa alla procedura di ripiego è possibile eseguire un conteggio manuale tramite imprinter ai sensi della cifra 5, nella misura in cui siano soddisfatte le relative condizioni.
- 4.11 Terminali self-service: In caso di transazioni eseguite sui terminali self-service, vanno rispettate tutte le disposizioni delle presenti condizioni di accettazione, in particolare le condizioni di cui alla cifra 4.7 a). Viene meno solo la presentazione personale della carta da parte del titolare di carta al partner contrattuale. Il partner contrattuale deve accertarsi che vengano rispettate tutte le condizioni di approvazione di cui alla cifra 6 e che la

richiesta di approvazione, così come la transazione, siano provviste del relativo codice POS.

Qualora non sia possibile inserire il PIN su un terminale self-service e qualora il partner contrattuale ciò nonostante accetti la carta, Swisscard ha un diritto di riaddebito in caso di addebiti contestati (cfr. cifra 11.2 e.).

## 5 Eccezione: conteggio manuale

- 5.1 Il conteggio manuale tramite imprinter è ammesso solo in caso di relativo accordo con Swisscard.
- 5.2 Il partner contrattuale può eseguire il conteggio delle carte manualmente solo se sulla carta:
- è presente un'iscrizione in rilievo
  - la data di scadenza non è ancora trascorsa ed
  - è stampato un CID.
- 5.3 Il partner contrattuale deve utilizzare un giustificativo di addebito di American Express. Il stesso deve riportare i seguenti dati ben leggibili:
- stampare con imprinter: numero della carta, data di scadenza, nome del titolare di carta, nome e indirizzo del partner contrattuale, codice del partner contrattuale
  - registrare con scrittura a mano: importo lordo della transazione, data, codice di approvazione rilasciato da Swisscard (cfr. cifra 6.3).
- Tale giustificativo di addebito di American Express deve essere fatto firmare al titolare di carta. Il partner contrattuale deve eseguire la verifica di cui alla precedente cifra 4.9 a) - c).
- 5.4 Se il partner contrattuale non dispone di imprinter, in caso di guasto del sistema di conteggio elettronico può eseguire un conteggio manuale. Anche in tal caso occorre utilizzare il giustificativo di addebito di American express, inserendo tutti i dati di cui alla cifra 5.3 manualmente.
- 5.5 Il partner contrattuale prende atto del fatto che le transazioni ai sensi della cifra 5.4 comportano un rischio maggiore di riaddebiti da parte di Swisscard, ai sensi della cifra 11.2 a).

## 6 Approvazione di addebiti

- 6.1 Il partner contrattuale è tenuto a richiedere l'approvazione di Swisscard prima di ogni addebito. Ogni richiesta di approvazione deve includere l'importo lordo della transazione.
- 6.2 Qualora il partner contrattuale disponga di un terminale, dovrà richiedere l'approvazione per via elettronica.
- 6.3 Se il partner contrattuale non dispone di un terminale, se fra il terminale e Swisscard non sussiste alcun collegamento o se il terminale non è in grado di leggere né il chip né la banda magnetica, il partner contrattuale deve richiedere l'approvazione telefonicamente.
- 6.4 Il partner contrattuale prende atto del fatto che nella procedura di approvazione si può verificare solo se la carta è bloccata o se sia stato superato un limite. Il rilascio di un'approvazione non rappresenta quindi una promessa di pagamento né una conferma che la persona che esegue la transazione sia il titolare di carta.
- 6.5 La richiesta di un'approvazione non esonera il partner contrattuale dal proprio obbligo di attenersi a tutte le altre disposizioni delle presenti condizioni di accettazione. In caso contrario, Swisscard ha un diritto di riaddebito anche in caso di emissione di un codice di approvazione.
- 6.6 Qualora l'addebito venga approvato, Swisscard comunica al partner contrattuale un codice di approvazione.
- 6.7 In caso di approvazione rilasciata telefonicamente, il partner contrattuale deve annotare il codice di approvazione sulla ricevuta.
- 6.8 Sulla base di un accordo scritto separato con Swisscard, la richiesta di approvazione può non aver luogo fino a concorrenza dell'importo massimo concordato («limite di approvazione»).

Swisscard si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento il limite di approvazione. Il partner contrattuale non può comunicare a titolari di carta o ad altri terzi un limite di approvazione eventualmente concordato.

## **7 Ricevuta**

- 7.1 Il partner contrattuale deve emettere una ricevuta ben leggibile per ogni transazione eseguita utilizzando la carta.
- 7.2 Ogni ricevuta emessa elettronicamente deve riportare le seguenti informazioni:
  - a) numero della carta o numero della carta digitale camuffato;
  - b) data della transazione;
  - c) importo lordo della transazione;
  - d) codice di approvazione;
  - e) nome e indirizzo del partner contrattuale;
  - f) ID terminale o codice partner contrattuale;
  - g) firma del titolare di carta se richiesto ai sensi delle presenti condizioni di accettazione;
  - h) tutte le altre informazioni eventualmente richieste da Swisscard.
- 7.3 Sulle ricevute, il numero della carta o il numero della carta digitale deve essere camuffato ai sensi delle disposizioni dei PCI DSS (cfr. cifra 13). Il codice di identificazione della carta (CID) non può essere stampato.
- 7.4 Le informazioni sulle ricevute non possono essere modificate.
- 7.5 Il partner contrattuale deve consegnare al titolare di carta la ricevuta per il cliente.
- 7.6 Il partner contrattuale deve conservare la ricevuta per il commerciante - in caso di ricevuta con firma in originale - nonché le chiusure giornaliere e altri documenti o informazioni relativi alla prestazione erogata (p.es. ricevute di dettaglio e/o di consumazione, ecc.) in un luogo sicuro per la durata legalmente prevista, non inferiore tuttavia a 18 mesi dalla data della transazione. Alla prima richiesta di Swisscard, il partner contrattuale consegna a quest'ultima immediatamente o comunque entro e non oltre dieci (10) giorni civili, le fotocopie delle ricevute, nonché gli altri documenti di cui alla cifra 7.6.

## **8 Accredito**

- 8.1 Salvo diversi accordi con Swisscard, un accredito può essere eseguito solo su un addebito precedentemente conteggiato e non può superarne l'importo.
- 8.2 Si esclude un rimborso in contanti o in una forma diversa da quella stabilita di seguito.
- 8.3 Qualora il rimborso venga eseguito dopo l'inoltro dell'addebito, il partner contrattuale deve emettere un accredito sulla stessa carta. In caso di conteggio elettronico, occorre eseguire un accredito e stampare un avviso di accredito, in caso di conteggio manuale devono essere utilizzate le note di accredito all'uopo previste da Swisscard. Gli accrediti devono essere inviati a Swisscard entro dieci (10) giorni civili dalla data della transazione.
- 8.4 In caso di accredito, Swisscard è autorizzata a compensare l'importo già pagato o a chiederne il rimborso. Un rimborso richiesto da Swisscard deve essere eseguito entro dieci (10) giorni civili.
- 8.5 Ciascuna ricevuta deve riportare tutte le informazioni di cui alla cifra 7.2 a eccezione del codice di approvazione.
- 8.6 In caso di conteggio manuale, la procedura relativa agli accrediti deve essere concordata con Swisscard.

## **9 Inoltro**

- 9.1 Le transazioni devono essere trasmesse a Swisscard entro dieci (10) giorni civili dalla data della transazione. Swisscard si riserva il diritto di non rimborsare la transazione in caso di inoltro ritardato oppure di riaddebitare una remunerazione già versata, p.es. in caso di addebito contestato.

- 9.2 Tutte le transazioni devono essere inoltrate con il codice del partner contrattuale che Swisscard ha assegnato per il relativo settore commerciale.
- 9.3 Le transazioni possono essere inoltrate solo qualora l'importo lordo della transazione sia stato autorizzato dal titolare di carta (p.es. tramite inserimento del codice PIN o tramite firma).
- 9.4 In caso di conteggio manuale, il partner contrattuale inoltra a Swisscard, tramite lettera, il modulo sottoscritto in modo giuridicamente valido «Ricevuta cumulativa per addebiti» in originale con le copie delle ricevute destinate a Swisscard, servendosi delle buste messe a disposizione da Swisscard.

## **10 Compenso**

- 10.1 Swisscard rimborsa al partner contrattuale gli addebiti deducendo la commissione concordata, gli accrediti eventualmente inoltrati ed eventuali altri importi dovuti dal partner contrattuale a Swisscard. Salvo diversi accordi con Swisscard, il compenso viene erogato in CHF.
- 10.2 Swisscard è autorizzata a trattenere dei compensi per il chiarimento di sospetto di frode e/o per la verifica dell'autenticità di una transazione.
- 10.3 Qualora il partner contrattuale violi le presenti condizioni di accettazione, la transazione eseguita in violazione del contratto è nulla e non sussiste né un diritto al compenso da parte del partner contrattuale nei confronti di Swisscard né qualsivoglia altro obbligo da parte di Swisscard. Swisscard è autorizzata a rifiutare o a chiedere la restituzione del pagamento di un compenso. Qualora Swisscard eroghi comunque un compenso al partner contrattuale per siffatte transazioni, lo stesso viene erogato senza costituzione o riconoscimento di un obbligo di pagamento solo in via provvisoria e con riserva di riaddebito ai sensi della cifra 11.
- 10.4 Swisscard attesta al partner contrattuale l'ammontare degli importi di cui alla cifra 10.1 negli avvisi di pagamento. Tali avvisi vengono messi a disposizione del partner contrattuale secondo la frequenza (mensilmente o più spesso) e la forma concordate (per posta, elettronicamente o tramite accesso online). Gli importi di cui alla cifra 10.1 possono essere comunicati in forma raggruppata/aggregata. Swisscard è autorizzata a riscuotere delle commissioni per gli avvisi di pagamento.
- 10.5 Il partner contrattuale è tenuto a verificare la correttezza e la completezza degli avvisi di pagamento. Gli stessi si intendono approvati qualora il partner contrattuale non sollevi eventuali contestazioni facendole pervenire in forma verificabile per iscritto (per lettera o e-mail) a Swisscard entro 30 giorni dalla data dell'avviso di pagamento.
- 10.6 Il partner contrattuale può rinunciare al recapito di avvisi di pagamento ai sensi della cifra 10.4. In tal caso, l'arrivo del pagamento sul conto bancario del partner contrattuale vale quale comunicazione di Swisscard da cui inizia a decorrere l'obbligo di verifica e il termine di contestazione di cui alla cifra 10.5.
- 10.7 Qualora Swisscard abbia erogato al partner contrattuale dei pagamenti non dovuti ai sensi delle presenti condizioni di accettazione, Swisscard può:
  - a) compensare i compensi futuri da erogare al partner contrattuale con l'importo pagato in eccesso;
  - b) fatturare al partner contrattuale l'importo pagato in eccesso, in tal caso l'importo della fattura è immediatamente esigibile.
- 10.8 Il partner contrattuale informa immediatamente Swisscard qualora venga eseguito un pagamento in eccesso/errato.
- 10.9 I compensi vengono erogati tramite bonifico sul conto bancario indicato dal partner contrattuale.

## **11 Addebiti contestati e riaddebiti**

- 11.1 Il partner contrattuale si impegna a rispondere al più presto possibile, ma comunque entro e non oltre quattordici (14) gior-

ni civili dalla data della richiesta, per iscritto o in altra forma accettata da Swisscard e allegando le ricevute necessarie, alle richieste di quest'ultima relativamente ad addebiti contestati, affinché Swisscard sia in grado di definire la contestazione con il titolare di carta. Una risposta a eventuali richieste insufficiente o data in ritardo autorizza Swisscard a rifiutare il compenso o a riaddebitare l'importo contestato.

- 11.2 A Swisscard spetta quindi un diritto di riaddebito qualora
- a) il titolare di carta contesti un addebito e il partner contrattuale non possa dimostrare la presenza della carta nell'ambito della vendita diretta, e/o
  - b) il titolare di carta rifiuti il pagamento di un addebito all'emittente, p.es. perché ai sensi delle disposizioni di legge in vigore o delle condizioni di contratto del partner contrattuale
    - (i) l'ordine sia stato annullato;
    - (ii) la merce fornita fosse difettosa o non corrispondente all'ordine;
    - (iii) la merce fornita sia stata resa, e/o
  - c) il titolare di carta contesti l'ordine o il ricevimento della merce o del servizio nell'ambito del commercio a distanza, e/o
  - d) il titolare di carta o l'emittente di carte rifiuti il pagamento di un addebito e l'addebito sia stato eseguito nell'ambito del commercio a distanza senza il rispetto delle disposizioni di un programma di sicurezza ai sensi della cifra 26.1 s., p.es. Safekey, e/o
  - e) il titolare di carta contesti una transazione eseguita su un terminale self-service in cui non sia possibile inserire il PIN, e/o
  - f) il partner contrattuale abbia violato i propri obblighi di cui alle presenti condizioni di accettazione, in particolare
    - (i) accettando una carta in violazione delle disposizioni di cui alla cifra 2, e/o
    - (ii) non rispettando pienamente le disposizioni relative all'accettazione della carta di cui alle cifre 4, 5 e/o ai sensi del paragrafo III cifra 25, e/o relative all'approvazione di cui alla cifra 6.

Il presente elenco non è esaustivo.

- 11.3 Swisscard è autorizzata a compensare eventuali riaddebiti con compensi in sospeso o a esigere dei rimborsi. Il partner contrattuale si impegna a eseguire un rimborso richiesto entro dieci (10) giorni civili.
- 11.4 Swisscard trasmetterà al partner contrattuale gli importi riaddebitati in precedenza che verranno rimborsati successivamente a Swisscard dall'emittente di carte nell'ambito della procedura relativa agli addebiti contestati o della procedura arbitrale.

## 12 Logotipi / pubblicità

- 12.1 Il partner contrattuale deve apporre in punti ben visibili i logotipi messi a disposizione da Swisscard quale avviso per l'accettazione della carta e altri materiali pubblicitari messi a disposizione da Swisscard. In caso di utilizzo contestuale di logotipi e materiali pubblicitari di altri metodi di pagamento, i materiali di Swisscard devono essere altrettanto ben visibili ed essere collocati almeno nella medesima dimensione degli altri. In caso di modifiche dei logotipi forniti da Swisscard, il partner contrattuale si impegna ad eseguire tempestivamente i relativi adattamenti.
- 12.2 Le disposizioni di cui alla precedente cifra 12.1 valgono anche per la pubblicità tramite media elettronici, come p.es. Internet.
- 12.3 Devono essere utilizzati esclusivamente i loghi, le designazioni aziendali, i marchi illustrati, ecc. approvati da Swisscard.
- 12.4 Tutti i materiali pubblicitari rimangono di proprietà di Swisscard o di American Express.

- 12.5 Il partner contrattuale si impegna a utilizzare le designazioni aziendali, i loghi, i marchi illustrati, ecc. di Swisscard e/o di American Express nel proprio materiale pubblicitario solo con la previa autorizzazione scritta e conformemente alle disposizioni di Swisscard. In caso di modifiche, il partner contrattuale deve adeguare il proprio materiale pubblicitario di conseguenza. Swisscard è autorizzata a revocare l'autorizzazione in qualsiasi momento. Il partner contrattuale è obbligato in tal caso a distruggere il materiale pubblicitario a proprie spese.
- 12.6 Il partner contrattuale si astiene da qualsiasi azione che possa danneggiare l'immagine del marchio American Express o Swisscard o che possa compromettere il marchio American Express o Swisscard.
- 12.7 Swisscard è autorizzata a indicare il nome o la ditta, l'indirizzo (incluso sito web), nonché il logo del partner contrattuale e dei singoli punti di accettazione in elenchi di partner contrattuali e in ogni comunicazione relativa all'accettazione di carte da parte del partner contrattuale.

## 13 Protezione dei dati e PCI DSS

- 13.1 Il partner contrattuale deve garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati della carta e della transazione e questo anche in caso di ricorso a terzi.
- 13.2 Il partner contrattuale si impegna a osservare la legislazione vigente in materia di protezione dei dati, nonché a collaborare in modo appropriato con Swisscard nel rispetto degli obblighi legali in materia di protezione dei dati.
- 13.3 Il partner contrattuale è tenuto all'osservanza della versione attuale dei PCI DSS (consultabile all'indirizzo [www.pcisecuritystandards.org](http://www.pcisecuritystandards.org)) e della «Indicazioni sull'osservanza delle disposizioni di sicurezza PCI DSS per partner contrattuali» di Swisscard (consultabile all'indirizzo [www.americanexpress.ch/partneronline](http://www.americanexpress.ch/partneronline) o reperibile presso Swisscard).
- 13.4 Il partner contrattuale si accerta che i dati della carta non vengano comunicati a terzi non autorizzati.
- 13.5 Il partner contrattuale non può chiedere al titolare di carta di trasmettere i dati della carta in modo non cifrato né trasmetterli esso stesso in modo non cifrato.
- 13.6 Non è consentito eseguire una fotocopia della carta.
- 13.7 Il partner contrattuale è tenuto a imporre a sua volta ai propri collaboratori e ad altri ausiliari incaricati, nonché a terzi a cui abbia fatto ricorso che abbiano accesso ai dati della carta o della transazione l'osservanza della legislazione vigente in materia di protezione dei dati, dei PCI DSS e delle «Indicazioni sull'osservanza delle disposizioni di sicurezza PCI DSS per partner contrattuali», verificandone regolarmente il rispetto.
- 13.8 I dati della carta e della transazione non possono essere utilizzati, conservati o comunicati dal partner contrattuale e da terzi a cui abbia fatto ricorso in modo diverso da quanto previsto nelle presenti condizioni di accettazione.
- 13.9 Il partner contrattuale è tenuto, fra l'altro, a documentare l'osservanza dei PCI DSS e a fornire a Swisscard tali documenti (per ulteriori informazioni cfr. «Indicazioni sull'osservanza delle disposizioni di sicurezza PCI DSS per partner contrattuali»). Nel caso in cui il partner contrattuale non sia in grado di dimostrare l'osservanza dei PCI DSS, Swisscard è autorizzata ad addebitargli a sua volta le pene convenzionali della licenziante (società American Express). Ferme restando le ulteriori pretese di Swisscard ai sensi della cifra 16.
- 13.10 Il partner contrattuale è tenuto a informare telefonicamente Swisscard in modo tempestivo o al più tardi, comunque, entro ventiquattro (24) ore, qualora riconosca o sospetti un accesso illecito ai dati della carta («violazione di dati»). In tal caso, il partner contrattuale autorizza espressamente Swisscard con la presente a incaricare un'azienda di revisione certificata della redazione di un rapporto di verifica PCI. In tale contesto si indagherà sulle circostanze della violazione di dati e si verificherà al

contempo se i PCI DSS siano stati rispettati dal partner contrattuale. In tal caso, il partner contrattuale collaborerà pienamente con l'azienda di revisione e rimuoverà tutte le carenze in materia di sicurezza, eventualmente accertate, entro il termine fissato da Swisscard. Qualora nel rapporto di revisione si accerti che le disposizioni dei PCI DSS non sono state rispettate dal partner contrattuale, i costi per la redazione del rapporto e per la rimozione delle carenze, nonché l'eventuale risarcimento dei danni saranno a carico del partner contrattuale.

- 13.11 Swisscard ha il diritto di informare il titolare di carta, l'emittente di carte, altri membri della rete di American Express e il pubblico, entro i limiti del diritto di volta in volta vigente, di qualunque violazione di dati, al fine di ridurre i rischi di frode e di danno e per garantire il funzionamento della rete di American Express.

#### **14 Trattamento dei dati da parte di Swisscard**

- 14.1 Swisscard, per l'esame della richiesta del partner contrattuale e per la gestione del rapporto contrattuale, è autorizzata a richiedere informazioni (p.es. in merito a indirizzo, solvibilità) a uffici, alla posta, alla banca del partner contrattuale e ad agenzie di informazioni sui crediti (p.es. la Centrale per l'informazione sui crediti, ZEK). Il partner contrattuale autorizza, con la presente, i suddetti uffici e persone a rilasciare le relative informazioni a Swisscard.
- 14.2 Swisscard è, inoltre, autorizzata a scambiare informazioni sul partner contrattuale con società appartenenti ad American Express e/o al Gruppo Credit Suisse ai fini dell'osservanza di disposizioni e obbligazioni della legislazione sulla vigilanza, di sanzioni nazionali o internazionali, di altre disposizioni e obbligazioni vincolanti o di prescrizioni interne in materia di compliance.
- 14.3 Nell'ambito della gestione del rapporto contrattuale, Swisscard riceve informazioni sul partner contrattuale (dati principali, p.es. nome, indirizzo, coordinate bancarie, informazioni di contatto di collaboratori del partner contrattuale) e sulle transazioni eseguite (p.es. numero della carta, data di scadenza, importo e data della transazione, prestazioni del partner contrattuale).
- 14.4 Swisscard elabora le informazioni del partner contrattuale per la gestione del rapporto contrattuale (inclusa esecuzione della transazione, lotta contro la frode, gestione del rischio e gestione di eventuali programmi fedeltà) e le inoltra a società American Express a livello mondiale per la preparazione e la gestione della partecipazione al sistema di carte American Express.
- 14.5 Swisscard elabora le informazioni relative al partner contrattuale per scopi di marketing e per ricerche di mercato, in particolare per lo sviluppo e la distribuzione di prodotti e servizi relativi all'impiego o a prestazioni accessorie/supplementari della carta o a altre offerte (anche di terzi) e per rivolgersi in modo mirato ai titolari di carta.
- 14.6 Il partner contrattuale accetta che Swisscard o le società American Express gli offrano per iscritto, telefonicamente o elettronicamente (p.es. tramite e-mail) ulteriori prodotti o servizi (anche di terzi). In caso contrario, il partner contrattuale comunica per iscritto a Swisscard che rinuncia al recapito di offerte.
- 14.7 Swisscard è autorizzata ad anonimizzare i dati della transazione a scopo statistico e ad elaborare ulteriormente i dati anonimizzati
- 14.8 Swisscard è autorizzata ad incaricare terzi in Svizzera o all'estero (i) per la gestione di alcuni o di tutti i servizi di cui al rapporto contrattuale (p.es. esame della richiesta, gestione del contratto, comunicazione con il partner contrattuale), per l'esecuzione di test e (ii) per l'invio di offerte e informazioni di cui alla cifra 14.6. Il partner contrattuale autorizza Swisscard a trasmettere a tali terzi, anche all'estero, i dati necessari per lo svolgimento diligente dei compiti loro attribuiti. Il partner contrattuale prende

atto e si dichiara concorde sul fatto che i dati trasmessi all'estero possano eventualmente non godere di alcuna protezione di valore pari a quella del diritto svizzero.

- 14.9 Ulteriori informazioni sul trattamento dei dati da parte di Swisscard sono consultabili sul sito Internet di Swisscard ([www.americanexpress.ch](http://www.americanexpress.ch))

#### **15 Obblighi di diligenza e di informazione del partner contrattuale**

- 15.1 Qualora il partner contrattuale dovesse venire a conoscenza di un uso abusivo di dati della carta nella propria azienda o lo dovesse sospettare o dovesse accertare un numero eccessivamente elevato di rifiuti di richieste di approvazione nella propria azienda, deve darne immediata comunicazione a Swisscard.
- 15.2 Swisscard è autorizzata in qualsiasi momento a impartire direttive al partner contrattuale su come evitare un abuso della carta e la frode. Tali direttive entrano subito in vigore e devono essere rispettate integralmente dal partner contrattuale.
- 15.3 Il partner contrattuale informa immediatamente Swisscard con una lettera sottoscritta in modo giuridicamente vincolante o secondo altra modalità accettata da Swisscard di tutte le modifiche dei dati da esso comunicati nell'ambito del contratto, in particolare
- a) modifiche della forma giuridica dell'azienda;
  - b) modifica dell'indirizzo aziendale, dell'indirizzo di recapito o delle coordinate bancarie; le comunicazioni di Swisscard all'ultimo indirizzo di recapito noto si intendono validamente recapitate;
  - c) una vendita o locazione dell'azienda o altra modifica dei rapporti di proprietà o di controllo del partner contrattuale;
  - d) modifiche della gamma del prodotto o del servizio offerto dal partner contrattuale o altre modifiche che potrebbero comportare una variazione del codice del partner contrattuale;
  - e) in caso di apertura di una nuova filiale in Svizzera e Liechtenstein;
  - f) qualora si preveda di introdurre l'accettazione della carta nel commercio a distanza;
  - g) modifiche correlate ai Payment Service Provider;
  - h) conferimento di una domanda di apertura di una procedura di insolvenza;
  - i) sospensione o sostituzione di terminali oppure utilizzo di altri tipi di apparecchi.

Allo stesso modo, il partner contrattuale informa immediatamente Swisscard di addebiti inoltrati per tempo che non siano stati rimborsati entro un adeguato termine dal loro inoltro.

- 15.4 Il partner contrattuale consegna a Swisscard un elenco di indirizzi dei propri punti di accettazione e informa tempestivamente Swisscard di eventuali modifiche o integrazioni.
- 15.5 I terminali non possono essere dati via e presi in consegna senza prima aver conferito con Swisscard.

#### **16 Responsabilità ed esclusione della responsabilità**

- 16.1 Il partner contrattuale risponde per danni che subentrino a Swisscard a seguito della violazione delle presenti condizioni di accettazione da parte del partner contrattuale. Swisscard è autorizzata, in particolare, ad addebitare a sua volta al partner contrattuale eventuali richieste di risarcimento danni da parte di terzi, nonché penalità e/o oneri amministrativi del Gruppo American Express (p.es. per violazione dei PCI DSS di cui alla cifra 13). Il partner contrattuale è responsabile delle azioni ed omissioni dei propri ausiliari, nonché di terzi a cui si sia rivolto, come se si trattasse delle proprie azioni ed omissioni.
- 16.2 Swisscard risponde in caso di dolo o negligenza grave e declina altrimenti qualsivoglia responsabilità entro i limiti legalmente consentiti. Swisscard non risponde, in particolare, per il guasto di dispositivi di telecomunicazione e di elaborazione dei dati



(p.es. terminali), per eventuali perdite di dati o relative perturbazioni, per collegamento difettoso con il centro elaborazione dati, per funzionamento difettoso del sistema, nonché per eventuali danni derivanti da guasti o interruzioni del funzionamento e questo a prescindere dal fatto che tali difetti o irregolarità siano riconducibili a software o hardware, a errori umani o ad altre cause.

## **17 Durata del contratto, disdetta**

- 17.1 Il rapporto contrattuale si intende stipulato in modo giuridicamente vincolante qualora la richiesta del partner contrattuale quale richiedente venga presentata con sottoscrizione eseguita in modo giuridicamente vincolante (o in altra forma accettata da Swisscard) e accettata da Swisscard. Tale accettazione avviene tramite apertura del conto del partner contrattuale nel sistema American Express. Il partner contrattuale rinuncia a un esemplare controfirmato del modulo di richiesta.
- 17.2 Il rapporto contrattuale viene stipulato per una durata indeterminata e può essere disdetto da ciascuna delle parti tramite lettera raccomandata e previa osservanza di un termine di disdetta di trenta (30) giorni civili rispettivamente per la fine del mese, senza indicazione dei motivi. Le presenti condizioni di accettazione vigono fino alla scadenza del termine di disdetta senza alcuna limitazione.
- 17.3 In deroga alla cifra 17.2, Swisscard è autorizzata a disdire il rapporto contrattuale in qualsiasi momento, senza preavviso, qualora si verificano uno o più eventi che, a discrezione di Swisscard, compromettano la capacità o disponibilità del partner contrattuale ad adempiere agli obblighi di cui alle presenti condizioni di accettazione. Ciò vale in particolare, ma non solo:
- qualora il partner contrattuale violi una disposizione sostanziale delle presenti condizioni di accettazione;
  - in caso di cessazione di una parte sostanziale dell'attività commerciale;
  - qualora si verificano ripetuti casi di frode o reclami di titolari di carte;
  - qualora subentrino ripetutamente reclami o casi di frode nell'ambito di ordini digitali; in tal caso Swisscard può anche vietare l'accettazione della carta per ordini digitali senza tuttavia cessare il rapporto contrattuale nel suo complesso;
  - qualora Swisscard non possa far valere con successo nei confronti dei titolari di carte più dell'otto percento (8%) (o altra percentuale comunicata preventivamente al partner contrattuale) della cifra d'affari prodotta dal partner contrattuale;
  - in caso di modifiche di cui alla cifra 15.3, nella misura in cui tali modifiche possano essere svantaggiose per Swisscard;
  - qualora una prosecuzione del rapporto contrattuale sia correlata per Swisscard a rischi giuridici, regolamentari o di reputazione.
- Il partner contrattuale informa Swisscard senza indugio del verificarsi di uno degli eventi di cui alla cifra 17.3 dalla lettera a) alla f).
- 17.4 In caso di risoluzione del rapporto contrattuale, il partner contrattuale è tenuto a eliminare immediatamente la ragione sociale, i logotipi, nonché tutto il materiale e gli allestimenti di Swisscard o di American Express ceduti.
- 17.5 Tutti gli addebiti e gli accrediti eseguiti prima dell'entrata in vigore della disdetta devono essere immediatamente inoltrati. La gestione degli stessi è subordinata all'applicazione delle presenti condizioni di accettazione anche se il trattamento degli addebiti viene eseguito da Swisscard dopo il termine del rapporto.
- 17.6 Swisscard è autorizzata, in caso di cessazione o di disdetta del rapporto contrattuale, ad esercitare i diritti di ritenzione, nella misura in cui sussistano delle contropretese nei confronti del partner contrattuale.

- 17.7 In caso di cessazione o disdetta del rapporto contrattuale, continuano a restare in vigore le disposizioni il cui scopo richiede una prosecuzione (p.es. cifra 7.6 [Obbligo di conservazione], cifra 11 [Addebiti contestati e riaddebito], cifra 13 [Protezione dei dati e PCI DSS] e 16 [Responsabilità ed esclusione della responsabilità], cifra 18.4 [Divieto di compensazione], cifra 18.7 [Divieto di cessione], nonché cifra 19 [Diritto applicabile e foro competente]).
- 17.8 Il partner contrattuale informerà immediatamente tutti i titolari di carta, a carico dei quali inoltra addebiti ricorrenti ai sensi della cifra 22, della cessazione del rapporto contrattuale. Su esplicita richiesta di Swisscard, il partner contrattuale deve accettare la carta per un ulteriore periodo di massimo 90 giorni dall'entrata in vigore della disdetta.

## **18 Ulteriori disposizioni**

- 18.1 Le presenti condizioni di accettazione sostituiscono tutte le precedenti condizioni di accettazione fra Swisscard e il partner contrattuale. Swisscard si riserva il diritto di modificare le condizioni di accettazione rispettivamente le altre condizioni del rapporto contrattuale (incluse tasse, tassi di commissioni, requisiti tecnici applicabili, ecc.) in qualsiasi momento. Le modifiche vengono comunicate al partner contrattuale in forma adeguata e si considerano approvate qualora il rapporto contrattuale non venga disdetto dal partner contrattuale tramite raccomandata entro un termine precedente l'entrata in vigore delle modifiche. Swisscard ha la facoltà di adeguare il limite di approvazione con effetto immediato, senza rispetto di un termine.
- 18.2 Il partner contrattuale si impegna a mantenere riservati tutti i documenti, le informazioni, i dati e le tecniche procedurali di cui sia venuto a conoscenza durante l'esecuzione del rapporto contrattuale e che non siano palesi né generalmente accessibili, nonché le condizioni concordate.
- 18.3 Qualora una disposizione delle presenti condizioni di accettazione sia nulla, non viene per questo inficiata l'efficacia delle restanti disposizioni. In tal caso, le parti si impegnano a concordare una disposizione, al posto di quella inefficace, che si avvicini il più possibile al significato della norma inefficace e che garantisca un risultato economico analogo. Lo stesso dicasi nel caso di una lacuna regolamentare.
- 18.4 Il partner contrattuale non può compensare alcun credito con crediti di Swisscard.
- 18.5 Swisscard ha il diritto, ma non il dovere di registrare e conservare i colloqui e altre forme di comunicazione con il partner contrattuale a fini di prova e controllo qualità.
- 18.6 Swisscard è autorizzata a trasferire a terzi in Svizzera o all'estero (ad es. società di incasso) il presente rapporto contrattuale o singoli diritti oppure obblighi ivi correlati, o ad offrirne il trasferimento e può rendere accessibili a tali terzi i dati relativi al rapporto contrattuale nella misura necessaria (inclusa Due Diligence). Il trasferimento implica il diritto al trasferimento successivo in Svizzera e all'estero.
- 18.7 Senza l'autorizzazione scritta di Swisscard, il partner contrattuale non è autorizzato a trasferire a terzi, singolarmente o nel loro complesso, i diritti e gli obblighi derivanti dal presente rapporto contrattuale. Il partner contrattuale non è autorizzato, in particolare, a cedere a terzi crediti vantanti nei confronti di Swisscard.

## **19 Diritto applicabile e foro competente**

- 19.1 Il presente contratto è disciplinato dal diritto svizzero con esclusione delle norme sul conflitto di leggi e di trattati internazionali.
- 19.2 Luogo di adempimento e foro competente esclusivo è Horgen. Swisscard può tuttavia esercitare i propri diritti anche innanzi a qualsiasi altra autorità competente e a qualsiasi altro tribunale competente. È fatta riserva delle disposizioni di legge imperative del diritto svizzero.

## II. Disposizioni particolari

### 20 Acconto

- 20.1 Il partner contrattuale può accettare la carta per un acconto alle seguenti condizioni:
- prima di richiedere l'approvazione, il partner contrattuale deve chiedere un'autorizzazione scritta o tramite e-mail, del titolare di carta, all'esecuzione dell'addebito di un acconto (importo della transazione lordo, suddiviso in importo per l'acconto e il saldo).
  - Per ogni addebito (acconto e saldo) va richiesta un'approvazione separata.
  - L'approvazione per acconto e saldo deve essere inoltrata con il medesimo codice partner contrattuale.
  - Su ciascuna ricevuta occorre annotare se l'addebito sia avvenuto come acconto («deposit») o come saldo («balance»).
- 20.2 Il giustificativo di addebito per il saldo può essere inoltrato a Swisscard solo nel momento in cui la merce sia stata inviata o la prestazione erogata.

### 21 Pagamento anticipato

- 21.1 Il partner contrattuale può accettare la carta per dei pagamenti anticipati alle seguenti condizioni:
- che si tratti di un pagamento anticipato per una delle seguenti prestazioni:
    - ordini speciali (p.es. ordini di merce approntata secondo le specifiche del cliente)
    - biglietti di ingresso/ticket (p.es. per manifestazioni sportive, concerti)
    - tasse scolastiche, vitto e alloggio e altre tasse per istituti di istruzione superiori
    - biglietti aerei
    - biglietti per il trasporto pubblico (p.es. biglietti treno)
    - crociere
    - alloggio
    - noleggio autoveicoli
    - prestazioni relative a viaggi (p.es. escursioni, spedizioni);
  - prima di richiedere l'approvazione, il partner contrattuale ha chiesto l'autorizzazione scritta o tramite e-mail, del titolare di carta, all'esecuzione dell'addebito del pagamento anticipato, laddove tale autorizzazione copre i seguenti punti:
    - approvazione del titolare di carta di tutte le condizioni della prestazione (inclusi prezzo, condizioni di annullamento);
    - descrizione dettagliata della prestazione e data prevista per la sua esecuzione.
- 21.2 Qualora il partner contrattuale non sia in grado di erogare la prestazione, è necessario inviare immediatamente a Swisscard un accredito di importo pari al relativo pagamento anticipato.

### 22 Addebiti ricorrenti

- 22.1 Qualora il partner contrattuale offra al titolare di carta, nell'ambito di rapporti di debito durevoli, degli addebiti ricorrenti, il partner contrattuale deve richiedere al titolare di carta, prima del primo inoltro, la sua autorizzazione scritta o tramite e-mail dell'addebito ricorrente. Il titolare di carta deve essere informato del fatto che può revocare la sua autorizzazione in qualsiasi momento.
- 22.2 Qualora gli importi degli addebiti ricorrenti subiscano una variazione, il partner contrattuale deve informare il titolare di carta almeno dieci (10) giorni civili prima dell'inoltro del rispettivo addebito dell'ammontare e della data di ciascun addebito ricorrente.
- 22.3 Il partner contrattuale deve conservare la prova dell'autorizzazione del titolare di carta ai sensi della cifra 22.1, nonché l'in-

formativa ai sensi della cifra 22.2 per un periodo di due (2) anni dall'ultimo inoltro di un addebito nell'ambito degli addebiti ricorrenti.

- 22.4 Il partner contrattuale deve accertarsi che tutte le condizioni di approvazione ai sensi della cifra 6 vengano rispettate.
- 22.5 Nel caso in cui il partner contrattuale accetti degli addebiti ricorrenti per prestazioni assicurative, Swisscard non risponde per l'incasso o per il bonifico puntuale del premio assicurativo da parte del titolare di carta. Il partner contrattuale patocinerà Swisscard a proprie spese contro ogni pretesa e la esonererà dalla responsabilità che i titolari di carta o ex titolari di carta facciano valere per la mancata sussistenza della propria copertura assicurativa.
- 22.6 Con la cessazione del contratto con carte fra l'emittente di carte e il titolare di carta, decade automaticamente l'autorizzazione del titolare di carta agli addebiti ricorrenti della relativa carta. Spetta al partner contrattuale la responsabilità di essere informato dal titolare di carta di un'eventuale cessazione del contratto con carte. Non appena il partner contrattuale abbia ricevuto una comunicazione da parte del titolare di carta della cessazione del contratto con carte o abbia ricevuto la revoca della sua autorizzazione, non potrà più essere eseguito alcun addebito ricorrente sulla carta del titolare di carta.

### 23 Disposizioni particolari per alberghi

- 23.1 Gli alberghi hanno la facoltà, al momento del check-in, di richiedere un'approvazione relativamente all'importo stimato (moltiplicazione del prezzo della camera per il numero di pernottamenti previsti oltre alle imposte dovute e ai costi accessori noti, collettivamente «importo stimato»). Il partner contrattuale non può calcolare un importo superiore a tale importo stimato. L'approvazione per l'importo stimato è valida per la durata del soggiorno in albergo, al massimo per 30 giorni. In caso di soggiorno in albergo prolungato, occorre richiedere un'ulteriore approvazione per la durata residua.
- 23.2 Qualora l'importo definitivo al momento del check-out non superi del quindici per cento (15%) l'importo stimato ai sensi della precedente cifra 23.1, non è necessaria alcuna ulteriore approvazione per l'addebito. Qualora l'importo definitivo superi tale quindici per cento (15%), occorre richiedere a Swisscard un'ulteriore approvazione per la differenza fra tale importo e l'importo originariamente approvato.
- 23.3 Nel caso in cui la carta di un titolare di carta venga addebitata ripetutamente nell'arco di un periodo di tempo - invece che una sola volta al termine del suo soggiorno - il partner contrattuale deve richiedere l'approvazione di Swisscard prima di ogni singolo addebito, a prescindere dal fatto che l'addebito superi o meno un limite di approvazione eventualmente concordato.
- 23.4 Il partner contrattuale deve richiedere al titolare di carta un'autorizzazione relativamente all'effettivo importo complessivo dell'addebito, indipendentemente dal fatto che debba richiedere o meno un'approvazione a Swisscard.
- 23.5 «No show» (mancata comparsa del titolare di carta senza o con annullamento ritardato della prenotazione): Il partner contrattuale può eseguire gli addebiti sulla carta solo qualora
- il titolare di carta abbia eseguito una prenotazione vincolante con la carta;
  - il partner contrattuale abbia registrato il numero della carta o il numero della carta digitale, la data di scadenza e l'indirizzo di fatturazione del titolare di carta;
  - il partner contrattuale abbia informato il titolare di carta, prima o al momento della prenotazione, del prezzo della prestazione prenotata e abbia trasmesso un numero di prenotazione;
  - il partner contrattuale disponga di condizioni di annullamento rispettivamente di addebito documentate, usuali

nel settore, coincidenti con le disposizioni di legge vigenti e che siano state comunicate in modo giuridicamente valido al titolare di carta al momento della prenotazione.

23.6 Qualora le succitate condizioni siano soddisfatte, il partner contrattuale può emettere una ricevuta per un addebito di una notte sul conto del titolare di carta. Nel campo della firma è necessario inserire la dicitura «no show». Prima di inoltrare l'addebito «no show», il partner contrattuale deve richiedere l'approvazione ai sensi della cifra 6.

#### 24 Disposizioni particolari per noleggio di autoveicoli

24.1 Le società di autonoleggio hanno la facoltà, al momento dell'inizio del noleggio, di richiedere un'approvazione relativamente all'importo stimato (moltiplicazione del canone di noleggio per il numero di giorni di noleggio previsti oltre alle imposte dovute e ai costi accessori noti (come per esempio le assicurazioni), collettivamente «importo stimato»). Il partner contrattuale non può calcolare un importo superiore a tale importo stimato. In particolare, l'importo non può essere aumentato per assicurare in tal modo il rischio di un danno eventualmente subentrante sull'autoveicolo o di un possibile furto. L'approvazione per l'importo stimato del noleggio dell'autoveicolo è valida per la durata del contratto di noleggio. Nel contratto di noleggio, il partner contrattuale deve indicare l'importo totale delle spese di noleggio stimate unitamente ai costi esatti delle ulteriori prestazioni erogate dal partner contrattuale (come p.es. catene da neve, ecc.), nonché l'importo massimo delle ulteriori spese di cui può dover rispondere il titolare di carta che ha la facoltà di evitarle (come p.es. ulteriori indennizzi per «no show» o spese per la dimenticanza da parte del titolare di carta di restituire l'autoveicolo con il serbatoio pieno, multe di circolazione). Il contratto di noleggio deve riportare l'autorizzazione scritta del titolare di carta a che tali costi vengano addebitati sulla carta in aggiunta alle spese dell'auto a noleggio.

24.2 Qualora l'importo definitivo al momento della restituzione dell'autoveicolo a noleggio non superi del quindici per cento (15%) l'importo stimato ai sensi della cifra 24.1, non è necessaria alcuna ulteriore approvazione per l'addebito. Qualora l'importo definitivo superi tale quindici per cento (15%), occorre richiedere a Swisscard un'ulteriore approvazione per la differenza fra tale importo e l'importo originariamente approvato.

24.3 Il partner contrattuale deve richiedere al titolare di carta un'ulteriore autorizzazione relativamente all'effettivo importo complessivo dell'addebito, indipendentemente dal fatto che debba richiedere o meno un'approvazione a Swisscard.

24.4 Se al momento della restituzione l'autoveicolo a noleggio presenta un danno non coperto da assicurazione, il partner contrattuale ha la facoltà, alle seguenti condizioni, di presentare il diritto al risarcimento dei danni come addebito:

- i costi del noleggio dell'autoveicolo sono già stati addebitati sulla carta del titolare di carta;
- l'addebito del diritto al risarcimento dei danni viene approvato e inoltrato separatamente;
- il partner contrattuale dispone di un riconoscimento del titolare di carta, datato e sottoscritto in modo giuridicamente valido, che include l'ammontare stimato del diritto al risarcimento dei danni e la dichiarazione che il titolare di carta ha provocato l'incidente e che il diritto al risarcimento dei danni deve essere pagato tramite la carta. Il partner contrattuale presenta tale riconoscimento a Swisscard, alla prima richiesta di quest'ultima;
- l'addebito definitivo di cui al diritto al risarcimento supera l'ammontare stimato dello stesso ai sensi della precedente lettera c) di non più del quindici per cento (15%) oppure, in caso di danno totale, non supera i costi per la sostituzione dell'autoveicolo a noleggio.

24.5 In caso di addebito di indennizzi per no show, devono essere soddisfatte le condizioni di cui alla cifra 23.5. In tal caso, il partner contrattuale può emettere una ricevuta per un addebito al titolare di carta pari all'ammontare di un giorno di noleggio. Nel campo della firma è necessario inserire la dicitura «no show». Prima di inoltrare l'addebito «no show», il partner contrattuale deve richiedere l'approvazione ai sensi della cifra 6.

### III. Disposizioni complementari per il commercio a distanza

#### 25 Disposizioni generali relative all'accettazione della carta

25.1 Ferme restando le seguenti disposizioni, le disposizioni delle presenti condizioni di accettazione di cui al paragrafo I e II, cifre da 1 a 24, vigono anche in caso di accettazione della carta nel commercio a distanza.

25.2 Per l'accettazione della carta è necessario un codice partner contrattuale, specificatamente assegnato per il commercio a distanza, che deve essere utilizzato dal partner contrattuale.

25.3 Il partner contrattuale può non accettare la carta qualora vi sia motivo di pensare che sussista un caso di abuso di carta (cfr. la seguente cifra 25.6).

25.4 Fermo restando il diritto di riaddebito di cui alla cifra 11, Swisscard accetta addebiti basati su ordini eseguiti per telefono, per iscritto (trasmessi per posta o telefax) oppure tramite Internet oppure su ordini eseguiti secondo altra modalità digitale qualora siano rispettate le seguenti condizioni:

- Il partner contrattuale ha richiesto l'approvazione di Swisscard indipendentemente da un limite d'approvazione eventualmente concordato.
- La richiesta dell'approvazione e l'inoltro di addebiti sono avvenuti esclusivamente per via elettronica tramite un terminale (eventuali eccezioni sono consentite solo previo consenso scritto di Swisscard).  
In caso di guasto del sistema di conteggio elettronico, il partner contrattuale ha potuto eseguire un conteggio manuale ai sensi della cifra 5. In tale contesto, nel punto previsto per la firma del titolare di carta sono state riportate le diciture «Mail order» (in caso di ordine scritto), «Telephone order» (in caso di ordine telefonico) oppure «Digital order» (in caso di ordine eseguito secondo altra modalità digitale).
- Qualora la prestazione sia stata erogata dopo oltre sette (7) giorni dal ricevimento del codice di approvazione originario (p.es. inviando la merce solo dopo sette (7) giorni civili), il partner contrattuale ha richiesto un nuovo codice di approvazione prima di erogare la prestazione.
- Il partner contrattuale ha recapitato al titolare di carta una conferma comprovabile per iscritto dell'importo lordo della transazione (anche per e-mail). Tale conferma contiene la medesima denominazione aziendale che era stata mostrata al titolare di carta in fase di ordine.
- La ricevuta è stata inoltrata dopo che la merce in questione è stata spedita o consegnata o la prestazione di servizio erogata. Oltre ai dati di cui alla cifra 7.2, il partner contrattuale ha riportato sulla ricevuta il nome del titolare di carta così come appare sulla carta, l'indirizzo di fatturazione del titolare di carta e l'indirizzo di consegna; in caso di ordini telefonici, il partner contrattuale ha inoltre annotato la data e l'ora dell'ordine.

25.5 Qualora il titolare di carta sostenga di non aver ricevuto la prestazione, Swisscard è autorizzata al riaddebito ai sensi della cifra 11 nella misura in cui il partner contrattuale non possa dimostrare il ricevimento da parte del titolare di carta. È fatto salvo l'esercizio di altri diritti di Swisscard.

25.6 Qualora via sia motivo di presumere che si tratti di un caso di abuso della carta, il partner contrattuale è tenuto ad avvisare

telefonicamente il servizio di approvazione di Swisscard prima di erogare la prestazione. Delle circostanze generali insolite che diano motivo di presumere un abuso della carta si verificano di norma qualora sia soddisfatta una delle seguenti caratteristiche (elencazione non esaustiva):

- a) La portata dell'ordine conferito dal rispettivo titolare di carta e il tipo di gestione del relativo affare sono atipici per l'attività commerciale del partner contrattuale.
  - b) Lo stesso committente utilizza più di un numero di carta American Express.
  - c) L'importo della fattura deve essere suddiviso su più transazioni e/o carte.
- 25.7 Il partner contrattuale prende atto del fatto che le transazioni nel commercio a distanza comportano un rischio maggiore di riaddebiti da parte di Swisscard, ai sensi della cifra 11.2.
- 25.8 Il partner contrattuale informa tempestivamente il titolare di carta qualora l'approvazione per una transazione nell'ambito del commercio a distanza venga rifiutata. Tale informazione deve essere data al momento dell'ordine tramite Internet, attraverso il sito web del partner contrattuale.
- 25.9 Signature on File (S.O.F.): Qualora il partner contrattuale disponga di un documento firmato dal titolare di carta che autorizza il partner contrattuale ad addebitare il conto della carta del titolare di carta senza ulteriore firma, il partner contrattuale deve riportare sul giustificativo di addebito «Signature on File» oppure «S.O.F.».

## 26 Ulteriori disposizioni per ordini digitali

- 26.1 Qualora il partner contrattuale accetti addebiti nell'ambito di ordini digitali, Swisscard raccomanda di partecipare a programmi di sicurezza, p.es. al programma SafeKey. Su richiesta di Swisscard, la partecipazione è obbligatoria.
- 26.2 La responsabilità per l'implementazione del programma di sicurezza è a carico del partner contrattuale. Le informazioni aggiornate relative ai programmi di sicurezza (p.es. Safekey) sono pubblicate sulla pagina [www.americanexpress.ch/partneronline](http://www.americanexpress.ch/partneronline).
- 26.3 Nel caso in cui delle transazioni vengano eseguite secondo le direttive di un programma di sicurezza e le condizioni di accettazione siano rispettate, Swisscard rinuncia ai propri diritti di riaddebito per addebiti contestati in caso di frode (abuso della carta da parte di terzi). Per addebiti contestati per altri motivi (p.es. contestazioni relative a merci e servizi), tale rinuncia non si applica.
- 26.4 La richiesta di approvazioni e l'inoltro di addebiti deve avvenire esclusivamente per via elettronica in caso di ordini digitali. A tal proposito, il partner contrattuale deve utilizzare il codice partner contrattuale che gli è stato assegnato da Swisscard per ordini digitali.

26.5 Prima di accettare ordini digitali tramite carte, il partner contrattuale deve comunicare per iscritto a Swisscard il suo indirizzo Internet. Eventuali variazioni dell'indirizzo Internet devono essere comunicate per iscritto a Swisscard con almeno trenta (30) giorni civili di anticipo.

- 26.6 Il partner contrattuale si impegna a indicare sul proprio sito web in modo chiaramente visibile, per i titolari di carta, i seguenti dati:
- a) descrizione sufficientemente chiara della merce o dei servizi offerti, con indicazione del prezzo in CHF;
  - b) ragione sociale completa, indirizzo, Stato, numero telefonico e indirizzo e-mail del partner contrattuale, in particolare per domande e contestazioni del cliente;
  - c) condizioni di invio e di reso (scadenze, tipo di recapito, Paesi di fornitura, altre condizioni);
  - d) prezzi unitari, nonché importo totale della merce e/o dei servizi inclusi tutti i costi dovuti in via supplementare (inclusi spedizione, imposte pubbliche, ecc.) in CHF;
  - e) condizioni contrattuali applicabili al rapporto contrattuale, incluse Condizioni generali di contratto (CG), inclusa politica sulla protezione dei dati, nonché misure e standard per la protezione dei dati personali;
  - f) informazioni relative allo standard di sicurezza della trasmissione dei dati;
  - g) un avviso relativo a eventuali restrizioni all'esportazione per la merce e i servizi offerti, laddove siano note;
  - h) eventuali possibilità di annullamento e le disposizioni all'uopo applicabili;
  - i) ulteriori informazioni necessarie sulla base di requisiti di legge (in particolare ai sensi della Legge federale contro la concorrenza sleale, LCSL, dell'Ordinanza sull'indicazione dei prezzi e della legislazione in materia di protezione dei dati).

Versione 11/2017