Foglio informativo – Servizio di accettazione dei pagamenti senza contanti di Worldline Financial Services (Europe) S.A.

Ai sensi dei Provvedimenti di Banca d'Italia del 15 luglio 2019 in materia di istituti di pagamento ed in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari

Aggiornato al 28 ottobre 2024

Parte I Informazioni sull'acquirer

Worldline Financial Services (Europe) S.A. (qui di seguito «Worldline»)

Società di diritto lussemburghese sottoposta alla vigilanza dell'Autorità di Vigilanza Finanziaria lussemburghese (Commission de Surveillance du Secteur Financier/CSSF, 283, route d'Arlon, L-1150 Luxembourg) che dispone delle necessarie licenze per lo svolgimento del servizio di acquiring concesse dalle organizzazioni di carte internazionali.

Sede legale	33, rue du Puits Romain, L-8070 Bertrange
N° d'iscrizione nel registro di commercio lussemburghese	R.C.S.B.144087
N° di licenza da istituto di pagamento	06/10
Sito internet	worldline.com/merchant-services
E-mail	info.it@worldline.com
Telefono	+39 02 483 100 10

Informazioni sul soggetto collocatore

Soggetto collocatore	**Worldline Merchant Services Italia S.p.A.**
Sede legale	Via degli Aldobrandeschi 300, CAP 00163 Roma
Capitale sociale	Euro 6.773.000 i.v.
N° d'iscrizione all'albo tenuto dalla Banca d'Italia	Iscritta all'Albo degli Istituti di Pagamento presso la Banca d'Italia al n. 22, Codice Meccanografico 33111
N° d'iscrizione al registro delle imprese	5963231005
Codice fiscale, partita IVA e codice ABI	Codice Fiscale, Partita IVA e Iscrizione nel registro delle Imprese di Roma al Numero 05963231005
Sito internet	worldlineitalia.it
E-mail	assistenza@worldline.com
Numero verde/telefono	+39 060 070

Parte II Caratteristiche e rischi tipici del servizio

Descrizione del servizio

I Partner Contrattuali (ovvero, i soggetti che hanno stipulato l'Accordo con Worldline per l'accettazione dei pagamenti senza contanti) potranno accettare le carte (carte di debito e/o carte di credito) per il pagamento dei beni e/o servizi da parte dei titolari delle carte.
Worldline fornisce il servizio di accettazione e di trasferimento dei pagamenti senza contanti (c.d. servizio di acquiring) mediante la gestione di un sistema elettronico di conteggio e di autorizzazione. Per l'accettazione e l'elaborazione delle transazioni mediante il sistema elettronico il Partner Contrattuale deve disporre di un'infrastruttura certificata secondo lo standard PCI applicabile e le norme delle organizzazioni di carte internazionali.

Rischi tipici

1. Rischio di riaddebiti (c.d. «Chargeback») e di accrediti (c.d. «Credit») degli importi delle transazioni
Worldline è autorizzata a riaddebitare al Partner Contrattuale transazioni accreditate eseguite in violazione di una delle disposizioni contrattuali. Inoltre, il Partner Contrattuale dovrà riaccreditare al titolare della carta gli importi d'acquisto, qualora, in seguito all'esecuzione elettronica della transazione, debba essere rimborsato in parte o per intero il prezzo d'acquisto.

2. Rischi connessi a malfunzionamenti e guasti del sistema elettronico di elaborazione e autorizzazione
Eventuali problematiche o eventuali danni in seguito all'interruzione, al guasto o al malfunzionamento dei sistemi tecnici e dell'infrastruttura possono comportare sospensioni o ritardi nello svolgimento del servizio.

3. Rischi connessi alla variazione delle condizioni contrattuali
Variazione in senso sfavorevole al Partner Contrattuale delle condizioni contrattuali ed economiche. In ogni caso, il Partner Contrattuale ha comunque il diritto di recedere dall'Accordo qualora non accettasse tali variazioni.

4. Rischi connessi all'inosservanza delle disposizioni contrattuali da parte del Partner Contrattuale e delle disposizioni provenienti dalle organizzazioni di carte internazionali
Il Partner Contrattuale è tenuto ad osservare le disposizioni provenienti da Worldline e dalle organizzazioni di carte internazionali. Il mancato rispetto delle disposizioni provenienti dalle organizzazioni di carte internazionali può determinare, a seconda dei casi,
l'applicazione di penali o addebito di spese in capo al Partner Contrattuale stesso, comunque non dipendenti da Worldline, o la risoluzione dell'Accordo.

Parte III Condizioni economiche del servizio

Spese e commissioni in capo al Partner Contrattuale

Costi legati all'infrastruttura	A carico del Partner Contrattuale
Spese di bonifico	A carico del Partner Contrattuale secondo le condizioni applicate dalla propria banca.
Commissioni d'interscambio	L'elenco delle commissioni d'interscambio applicate alle transazioni è accessibile dalla pagina worldline.com/merchant-services/interchange
Commissioni organizzazioni di carte	Dei valori di riferimento relativi alle commissioni delle organizzazioni di carte applicate alle transa- zione sono accessibili alla pagina worldline.com/merchant-services/schemefees
Richiesta copia dell'Accordo	Gratuita
Allestimento avvisi di rendicontazione	Invio in formato elettronico e accesso al web service «myPortal» gratuiti
Valuta	Tutti i pagamenti da parte di Worldline saranno effettuati in conformità alla Direttiva 2007/64/CE (PSD – Payment Service Directive) come applicata in Italia attraverso il D.Lgs. n. 11 del 27 gennaio 2010 e normativa afferente.
Pagamenti SEPA	In base a una convenzione interbancaria europea, il Partner Contrattuale potrà pagare, con le medesime modalità, Worldline in Italia e negli altri Paesi SEPA (Single Euro Payments Area), dando mandato alla propria banca di soddisfare la richiesta di incasso di Worldline mediante addebito diretto (SEPA Direct Debit) sul proprio conto.

Parte III (segue dalla precedente)

Commissioni e spese massime applicate alla vendita in presenza – modello di prezzo Blended

	Commissioni di base	Commissioni minime
Visa/Visa Electron	6.00% + EUR 3.00 /trx.	EUR 3.00 /trx.
V PAY	6.00% + EUR 3.00 /trx.	EUR 3.00 /trx.
Mastercard	6.00% + EUR 3.00 /trx.	EUR 3.00 /trx.
Maestro	6.00% + EUR 3.00 /trx.	EUR 3.00 /trx.
Diners Club/Discover	6.00% + EUR 3.00 /trx.	EUR 3.00 /trx.
UnionPay	6.00% + EUR 3.00 /trx.	EUR 3.00 /trx.
JCB	6.00% + EUR 3.00 /trx.	EUR 3.00 /trx.

Supplementi e spese massime, riduzioni minime

Supplemento carte commerciali		6.00% (dell'importo transazione)	Visa/Visa Electron, Mastercard, Maestro
Supplemento transazioni non-AEE		6.00% (dell'importo transazione)	Visa/Visa Electron, Mastercard
Supplemento registrazione manuale		6.00% (dell'importo transazione)	Tutti i mezzi di pagamento (V PAY, Maestro escl.)
Supplemento inoltro tardivo		6.00% (dell'importo transazione)	Tutti i mezzi di pagamento
Commissione per preautorizzazioni **Commissione per autorizzazioni finali** **Integrity Fee per autorizzazioni finali**		0.60% (min. EUR 0.01) 0.05% 0.60% (min. EUR 0.03) (dell'importo autorizzazione)	Mastercard, Maestro Mastercard, Maestro Mastercard, Maestro
Dynamic Currency Conversion (DCC)	Riduzione massima sull'importo della transazione	–0.80%	Visa/Visa Electron, V PAY, Mastercard, Maestro
Riduzione	Riduzione massima sull'importo della transazione ≤ EUR 30.00	–0.80%	Tutti i mezzi di pagamento
Tap on Mobile Spese di attivazione Canone mensile		EUR 100.00 EUR 100.00	n.a. n.a.

Commissioni e spese massime applicate alla vendita a distanza – modello di prezzo Blended

	Secure E-Commerce	
	Commissioni di base	
Visa/Visa Electron		Comm. minima
	6.00% + EUR 3.00 /trx.	EUR 3.00 /trx.
V PAY	6.00% + EUR 3.00 /trx.	EUR 3.00 /trx.
Mastercard	6.00% + EUR 3.00 /trx.	EUR 3.00 /trx.
Maestro	6.00% + EUR 3.00 /trx.	EUR 3.00 /trx.
Diners Club/Discover	6.00% + EUR 3.00 /trx.	EUR 3.00 /trx.

	Mail-/Phone-Order	
	Commissioni di base	
Visa		Comm. minima
	6.00% + EUR 3.00 /trx.	EUR 3.00 /trx.
Mastercard	6.00% + EUR 3.00 /trx.	EUR 3.00 /trx.
Diners Club/Discover	6.00% + EUR 3.00 /trx.	EUR 3.00 /trx.

Supplementi e spese massime, riduzioni minime

Supplemento carte commerciali		6.00% (dell'importo transazione)	Visa/Visa Electron, Mastercard, Maestro
Supplemento transazioni non-AEE		6.00% (dell'importo transazione)	Visa/Visa Electron, Mastercard
Supplemento transazioni Non-Secure		6.00% (dell'importo transazione)	Visa/Visa Electron, Mastercard
Supplemento inoltro tardivo		6.00% (dell'importo transazione)	Tutti i mezzi di pagamento
Commissione per preautorizzazioni **Commissione per autorizzazioni finali** **Integrity Fee per autorizzazioni finali**		0.60% (min. EUR 0.01) 0.05% 0.60% (min. EUR 0.03) (dell'importo autorizzazione)	Mastercard, Maestro Mastercard, Maestro Mastercard, Maestro
Dynamic Currency Conversion (DCC)	Riduzione massima sull'importo della transazione	–0.80%	Visa/Visa Electron, Mastercard, Maestro
Spese una tantum di attivazione per la vendita a distanza		EUR 1500.00	n.a.
Gateway di vendita a distanza Worldline Costo a transazione Spese di		EUR 0.25/trx EUR 150.00 EUR 30.00	Tutti i mezzi di pagamento n.a. n.a.

attivazione	
Canone mensile	

Parte IV Recesso dall'Accordo

Il Partner Contrattuale può recedere dall'Accordo con comunicazione scritta inviata mediante lettera raccomandata A.R., rispettando il termine di preavviso di un mese. Il Partner Contrattuale può anche recedere solo da singoli Moduli Contrattuali senza che tale recesso pregiudichi la validità dell'Accordo. Nel caso in cui il diritto di recesso fosse esercitato da Worldline, il preavviso di recesso è di due mesi.

Il Partner Contrattuale può recedere dall'Accordo in caso di non accettazione delle modifiche contrattuali proposte.

Worldline ha il diritto di risolvere l'Accordo con effetto immediato per gravi motivi specificamente individuati nell'Accordo.

Parte V Durata e tempi di chiusura del rapporto

L'Accordo è a tempo indeterminato. In caso di recesso, la chiusura del rapporto avverrà trascorso il relativo periodo di preavviso, fatti salvi tutti gli obblighi a carico delle parti per le transazioni effettuate fino al giorno del recesso e salva la facoltà per le parti di esercitare anche successivamente qualsiasi diritto contrattuale in relazione alle operazioni effettuate fino al giorno del recesso.

Parte VI Reclami

Per eventuali contestazioni relative al rapporto contrattuale il Partner Contrattuale può fare reclamo inoltrandolo per iscritto all'Ufficio Funzione Reclami di Wordline Financial Services (Europe) S.A. Succursale Italiana, Via Enrico Cialdini 16, I-20161 Milano.

Tale ufficio risponde entro 15 giorni dal ricevimento del reclamo. Se, in situazioni eccezionali, l'intermediario non può rispondere entro 15 giornate lavorative, invierà al cliente una risposta interlocutoria, in cui indicherà in modo chiaro le ragioni del ritardo e specificherà il termine entro il quale il cliente riceverà la risposta definitiva, comunque non superiore a 35 giornate lavorative. L'intermediario individua nell'ambito delle procedure interne le situazioni eccezionali, allo stesso non imputabili, al ricorrere delle quali è possibile rispondere oltre il termine delle 15 giornate lavorative. È fatto salvo quanto previsto dall'articolo 14, comma 2 del decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 11.

Se il Partner Contrattuale non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i 30 giorni, prima di ricorrere al giudice competente può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'ABF si può consultare il sito arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le filiali della Banca d'Italia oppure chiedere all'eventuale soggetto collocatore.

Il Partner Contrattuale può presentare esposti alla Banca d'Italia, rimane impregiudicato il suo diritto ad adire le competenti autorità giudiziali.

Parte VII Sintesi delle principali clausole contrattuali

La presente sezione riporta una sintesi delle principali clausole contrattuali. Il testo integrale delle clausole del rapporto tra Worldline ed il Partner Contrattuale è contenuto nel relativo Accordo.

Scadenza per l'inoltro dei conteggi

Il Partner Contrattuale deve inoltrare i dati relativi alle transazioni eseguite affinché pervengano al sistema di Worldline entro 24 ore dalla loro esecuzione.

Comunicazioni

Se nell'Accordo non è stata esplicitamente convenuta una modalità di comunicazione diversa, le comunicazioni avvengono in lingua italiana in forma scritta e secondo le tempistiche previste nell'Accordo (anche per e-mail a info.it@worldline.com).

Il Partner Contrattuale ha diritto di ricevere prontamente via e-mail all'indirizzo che verrà comunicato a Worldline e senza alcun costo aggiuntivo copia dell'Accordo e del documento di sintesi aggiornato.

Misura di tutela e correttive

1. Il Partner Contrattuale è tenuto ad adottare tutte le misure necessarie e adeguate al fine di impedire manipolazioni nonché l'esecuzione di transazioni non autorizzate o abusive. Il Partner Contrattuale istruisce il suo personale, a intervalli regolari, in particolare al momento dell'introduzione dell'infrastruttura, affinché il personale sia in grado di gestire e utilizzare correttamente la stessa e di adottare le misure necessarie per impedire l'abuso o l'utilizzo fraudolento del sistema gestito da Worldline.
2. Il Partner Contrattuale deve rispettare in ogni caso le disposizioni e le direttive provenienti da Worldline e dalle organizzazioni di carte, con particolare riferimento al PCI Data Security Standard (cfr. pcisecuritystandards.org). Questo vale anche per possibili modifiche e/o ampliamenti agli standard di sicurezza applicabili. Worldline è autorizzata ad impartire in qualsiasi momento delle direttive al Partner Contrattuale volte a evitare i casi di frode o di utilizzo abusivo della carta riscontrati nell'ambito dell'attività di monitoraggio delle frodi.
3. Il Partner Contrattuale è tenuto a informare immediatamente Worldline in caso di presunto uso non autorizzato o abusivo della carta.
4. Se, una volta eseguita la transazione, è necessario rimborsare, interamente o in parte, l'importo d'acquisto al titolare della carta, il Partner Contrattuale dovrà emettere un accredito a favore della carta in questione. Worldline è autorizzata a riaddebitare al Partner Contrattuale le transazioni eseguite in violazione di una delle disposizioni contrattuali.

Responsabilità

Il Partner Contrattuale risponde per i danni arrecati a Worldline in seguito al mancato o inesatto adempimento dei suoi obblighi, in particolare in ambito tecnico, organizzativo e amministrativo. Worldline non risponde nei confronti del Partner Contrattuale per eventuali danni arrecati allo stesso in seguito all'interruzione, al guasto o al malfunzionamento dei sistemi tecnici o dell'infrastruttura.

Modifiche e recesso dall'Accordo

Eventuali modifiche e/o integrazioni all'Accordo devono essere sottoscritte da entrambi le parti. Worldline si riserva il diritto di modificare e integrare in qualsiasi momento l'Accordo come pure le commissioni e le spese applicate alle singole carte.

Modifiche e/o integrazioni saranno comunicate al Partner Contrattuale in forma scritta, con un preavviso minimo di 60 giorni rispetto alla loro data di efficacia. Se il Partner Contrattuale non accetta la modifica e/o l'integrazione comunicata, lo stesso ha il diritto di comunicare a Worldline di non voler accettare tale modifica e/o integrazione tramite lettera raccomandata A.R. da inviare entro 30 giorni dalla ricezione dell'avviso di modifica e/o di integrazione. Se il Partner Contrattuale non avrà inviato la suddetta comunicazione entro la precitata scadenza, la modifica e/o l'integrazione all'Accordo, alle commissioni o alle spese per le singole carte sarà considerata accettata. Se il Partner Contrattuale contesta la modifica e/o l'integrazione e dichiara di non voler accettare entro la scadenza concessa, la relativa comunicazione sarà da intendersi quale legittimo esercizio del recesso dall'Accordo o dal Modulo Contrattuale a cui la modifica e/o l'integrazione si riferisce con effetto dalla data di entrata in vigore della relativa modifica e/o integrazione.

Parte VIII Glossario

Acquirer	Worldline, ovvero il soggetto che gestisce il servizio di accettazione e di elaborazione dei pagamenti senza contanti.
Acquiring	Attività di acquisizione di punti di accettazione per pagamenti con carte di credito e/o debito.
Accredito («Credit»)	Il rimborso sulla carta, per l'intero o per parte dell'importo di acquisto, al suo titolare, una volta eseguita una transazione.
Carte	Carta di debito o di credito utilizzata dal titolare per il pagamento di prodotti e servizi.
Carta di credito	Carta utilizzata per l'acquisto di prodotti e servizi con conteggio regolare e con/senza l'aumento del limite di credito.
Carta di debito	Carta utilizzata per l'acquisto di prodotti e servizi con addebito immediato sul conto del titolare della carta.
Chargeback	Riaddebito al Partner Contrattuale di una transazione inoltrata oppure di un bonifico eseguito, in particolare in caso di contestazione dell'addebito da parte del titolare della carta.
Gateway di vendita a distanza Worldline	Soluzione tecnica per l'accettazione di pagamenti a distanza.
Infrastruttura	L'infrastruttura comprende i terminali hardware e software per l'accettazione e l'esecuzione delle transazioni.
Issuing	Attività di emissione di carte di credito e/o di debito.
Organizzazioni di carte internazionali	Sono circuiti gestiti da società internazionali che concedono le licenze per le attività di issuing e acquiring in modo da garantire l'accettazione delle carte prevista dal relativo accordo.
Titolari delle carte	Cliente che acquista i prodotti e/o i servizi offerti dal Partner Contrattuale e li paga senza contanti con la sua carta di pagamento.
Vendita a distanza	Transazioni d'acquisto in cui ne il titolare della carta ne la carta sono presenti fisicamente al punto vendita del Partner Contrattuale. Queste transazioni si svolgono in particolare su internet, per telefono, fax o posta.
Vendita in presenza	Transazioni d'acquisto in cui il titolare della carta e la carta si trovano fisicamente al punto vendita del Partner Contrattuale.