

# CONDIZIONI GENERALI

ACCETTAZIONE AMERICAN EXPRESS (CG) –  
SWISSCARD AECS S.R.L



<b>Definizioni e interpretazione</b>	4
<b>I. Disposizioni generali</b>	6
1. Accettazione della carta	6
2. Transazioni non ammesse e transazioni ammesse con riserva	6
3. Rapporto giuridico tra partner contrattuale e titolare della carta	6
4. Principio: conteggio elettronico	6
5. Eccezione: conteggio manuale	7
6. Approvazione di addebiti	7
7. Documento giustificativo	7
8. Accredito	8
9. Inoltro delle transazioni	8
10. Versamento	8
11. Addebiti contestati e chargeback	8
12. Riferimenti / pubblicità	9
13. Servizio clienti e comunicazione	9
14. Protezione dei dati e PCI DSS	10
15. Trattamento dei dati da parte di Swisscard	10
16. Obblighi di diligenza e di informazione del partner contrattuale	10
17. Responsabilità ed esclusione della responsabilità	11
18. Durata del contratto, disdetta	11
19. Ulteriori disposizioni	11
20. Diritto applicabile e foro competente	12
<b>II. Disposizioni particolari</b>	12
21. Acconto	12
22. Pagamento anticipato	12
23. Addebiti ricorrenti	12
24. Disposizioni particolari per alberghi	13
25. Disposizioni particolari per noleggio di autoveicoli	13
26. Addebiti per mancata presentazione	13
<b>III. Disposizioni complementari per il commercio a distanza</b>	14
27. Disposizioni generali relative all'accettazione della carta	14
28. Ulteriori disposizioni per ordini digitali	14

«**Accettazione**» o «**accettare**»: accettazione di carte da parte dei partner contrattuali per i pagamenti effettuati dai titolari di carte.

«**Accredito**»: il partner contrattuale incarica Swisscard di addebitargli il totale o una parte dell'importo della fattura per un addebito precedentemente inoltrato e di accreditarlo o farlo accreditare al titolare della carta (ad es. qualora il titolare della carta eserciti diritti di garanzia o di restituzione).

«**Addebiti ricorrenti**»: transazioni regolari a intervalli di tempo prestabiliti, il cui importo e la cui frequenza sono concordati in via anticipata tra il partner contrattuale e il titolare della carta.

«**Addebito contestato**»: addebito o parti di un addebito che il titolare della carta contesta.

«**Addebito di pagamento anticipato**»: addebito effettuato prima che il partner contrattuale fornisca beni e/o eroghi servizi al titolare della carta.

«**Addebito**»: il partner contrattuale incarica Swisscard di accreditargli l'importo della fattura per una prestazione che il titolare della carta desidera pagare tramite carta. Swisscard addebiterà (farà addebitare) tale importo sul conto del titolare della carta.

«**American Express SafeKey**»: procedura di American Express, basata sullo standard 3-D Secure comunemente utilizzato nel settore, finalizzata alla riduzione di ordini digitali fraudolenti.

«**Approvazione**»: conferma da parte di Swisscard al partner contrattuale che una carta è valida risp. non bloccata e che non è stato superato alcun limite (cfr. la cifra 6). L'approvazione

- non conferisce al partner contrattuale alcun diritto al pagamento e
- viene eseguita automaticamente in background in caso di pagamento tramite terminale, fermo restando che Swisscard risp. American Express la rilascino unitamente all'importo richiesto.

«**Carta**» risp. «**carte**»: carta di pagamento emessa su licenza di American Express Limited risp. altri metodi autorizzati da Swisscard per l'attivazione di pagamenti senza contanti, ad es. carta virtuale salvata su un dispositivo mobile.

«**Carta con chip**»: carta con chip sulla quale sono memorizzati i dati rilevanti ai fini del pagamento.

«**CDCVM**»: (acronimo di «Consumer Device Cardmember Verification Method») metodo con cui American Express verifica i titolari di carte nell'ambito di un pagamento tramite eWallet.

«**CG**» risp. «**Condizioni generali accettazione American Express**»: le presenti condizioni per l'accettazione di carte American Express.

«**Commercio a distanza**»: transazioni in cui né il titolare della carta né la carta si trovano presso il locale commerciale del partner contrattuale oppure in cui il partner contrattuale non è in grado di dimostrarne la presenza.

«**Commercio in presenza**»: transazioni in cui sia il titolare della carta sia la carta stessa (in formato fisico oppure salvata su un dispositivo mobile) si trovano presso il locale commerciale del partner contrattuale. Tutte le altre transazioni rientrano nella categoria del commercio a distanza.

«**Commissione di servizio**»: commissione che il partner contrattuale paga per l'accettazione e che Swisscard può detrarre dalle transazioni effettuate dai titolari di carte.

«**Comunicazione elettronica**»: comunicazione tramite indirizzo elettronico.

«**Contratto**»: richiesta per l'accettazione di carte approvata da Swisscard, unitamente alla versione vigente delle CG e alle indicazioni sull'osservanza dello standard PCI DSS per partner contrattuali.

«**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 relativi alle transazioni**»: dati trattati da Swisscard o da terzi autorizzati in occasione di una transazione (inclusi i dati della carta).

«**Dispositivo mobile**»: un terminale mobile elettronico (ad es. smartphone, tablet, computer o altro dispositivo) con il quale il partner contrattuale o il titolare della carta può eseguire un pagamento tramite eWallet.

«**Documento giustificativo**»: documento emesso quale prova di una transazione. I documenti giustificativi possono essere generati fisicamente o elettronicamente tramite terminali, imprinter. Le definizioni dei termini «documento giustificativo per il commerciante» e «documento giustificativo per il cliente» seguono in ordine alfabetico.

«**Documento giustificativo per il cliente**»: documento giustificativo per il titolare della carta che il partner contrattuale provvede a consegnargli o trasmettergli.

«**Documento giustificativo per il commerciante**»: documento giustificativo, con o senza firma del titolare della carta, che rimane in possesso del partner contrattuale.

«**Emittente di carte**»: emittente di carte American Express su licenza di American Express Limited.

«**EMV**»: (acronimo di «Europay, Mastercard e VISA») standard comune di Mastercard e VISA per le carte con chip e i relativi lettori con chip (terminali hardware).

«**eWallet**»: applicazione, salvata su un dispositivo mobile, che include una funzione di pagamento per carte supportata da Swisscard o da American Express.

«**Fornitore di servizi di pagamento**»: terzi che, su incarico del partner contrattuale, trasmettono i dati relativi alle transazioni.

«**Importo lordo della transazione**»: importo totale di un addebito o accredito, comprensivo di tutte le tasse, imposte, mance e così via.

«**Imprinter**»: dispositivo con il quale il partner contrattuale rileva i dati della carta, ad eccezione del CID, tramite carta autocopiante. L'utilizzo dell'imprinter presuppone che sulla carta siano riportati il nome del titolare della carta e il numero della carta di credito, impressi in rilievo e in caratteri ben riconoscibili al tatto.

«**Incidente relativo ai dati**»: sospetto o accertamento di un accesso non autorizzato ai dati della carta.

«**Indirizzo/mezzo di comunicazione elettronica**»: indirizzo e-mail oppure cellulare risp. numero di cellulare.

«**Mancata presentazione**»: il titolare della carta non usufruisce di una prestazione prenotata in precedenza e non la annulla o la annulla troppo tardi.

«**Marketplace digitale**»: piattaforma online sulla quale il partner contrattuale offre prestazioni proprie o di terzi.

«**Numero di carta camuffato**» risp. «**numero di carta digitale camuffato**»: numero di carta in cui risultano leggibili al massimo le prime sei e le ultime quattro cifre (standard PCI DSS).

«**Numero di carta digitale**»: anche noto come «alias» o «token»; è un numero di riferimento che Swisscard o il partner contrattuale utilizza al posto del numero di carta per rendere le transazioni più sicure ed evitare che terzi ricevano il numero di carta effettivo.

«**Numero di identificazione della carta**» o «**CID**»: numero a quattro o tre cifre stampato sul fronte o sul retro della carta che l'emittente della carta utilizza quale ulteriore mezzo di legittimazione.

«**Numero di partner contrattuale**»: numero assegnato da Swisscard che consente di identificare il partner contrattuale e l'esercizio convenzionato.

«**Ordine digitale**»: il titolare della carta ordina una prestazione che desidera pagare con la carta tramite un sito web o un altro mezzo elettronico (ad es. ordini in-app o per e-mail, ecc).

«**Partner contrattuale**»: azienda con la quale Swisscard ha stipulato un contratto, incluse le sue filiali, succursali e altri esercizi convenzionati notificati a Swisscard (cifra 16).

«**PCI DSS**»: (acronimo di «Payment Card Industry Data Security Standards»); standard di sicurezza per il settore delle carte di pagamento stabilito dal Payment Card Industry Security Standards Council. Per ulteriori informazioni consultare il sito [www.pcisecuritystandards.org](http://www.pcisecuritystandards.org).

«**PIN**»: (acronimo di «Personal Identification Number», cioè numero di identificazione personale) codice segreto mediante il quale il titolare della carta si autentica quale utilizzatore legittimo di una carta.

«**POS-Datacode**»: un codice generato dal terminale con il quale Swisscard è in grado di identificare il tipo di transazione (ad es. Internet, ordine via e-mail, addebito ricorrente) o il tipo di terminale (ad es. terminale self-service) e che il partner contrattuale fornisce quale componente della richiesta di approvazione e inoltre elettronico.

«**Prestazione**» risp. **prestazioni**»: beni e servizi offerti dal partner contrattuale.

«**Programma di sicurezza**»: programma American Express SafeKey o programmi equivalenti accettati da Swisscard che consentono di verificare l'identità del titolare della carta in occasione di ordini digitali.

«**Riferimenti**»: loghi o altre informazioni forniti da Swisscard o American Express che segnalano ai clienti l'accettazione delle carte come mezzo di pagamento da parte del commerciante.

«**Scritto**», «**per iscritto**», «**in forma scritta**»: documentato in forma testuale e munito, in modo giuridicamente valido, di una o più firme autografe oppure di firme elettroniche qualificate ai sensi del diritto svizzero, apposta(e) – per quanto riguarda il partner contrattuale – da persone autorizzate a firmare per suo conto conformemente al registro di commercio.

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

«**Swisscard**»: Swisscard AECS GmbH, compresi i relativi incaricati.

«**Tecnologia senza contatto**»: tecnologia grazie alla quale, nel commercio in presenza, i dati relativi alle transazioni di carte con chip o dispositivi mobili possono essere trasmessi senza contatto a un terminale.

«**Terminale**»: (cfr. definizione di «terminale hardware» o «terminale virtuale»).

«**Terminale hardware**»: dispositivo fisso o mobile (terminale mPOS) tramite il quale il partner contrattuale esegue transazioni. Vi rientrano anche sistemi integrati in sistemi di cassa, distributori automatici di carburante, ecc.

«**Terminale mPOS**»: lettore mobile di carte mediante il quale il partner contrattuale esegue transazioni tramite dispositivo mobile (ad es. smartphone) e app.

«**Terminale self-service**», «**Customer Activated Terminal**» o «**CAT**»: terminale non presidiato (ad es. presso un distributore automatico di carburante, un supermercato o un distributore automatico di prodotti).

«**Terminale virtuale**»: applicazione tramite la quale il partner contrattuale esegue transazioni nel commercio a distanza e senza terminale fisico.

«**Titolare della carta**» risp. «**titolari di carte**»: titolare di una carta.

«**Transazione**»: addebito o accredito effettuato elettronicamente o manualmente.

Per le denominazioni di persone, la forma maschile è da intendersi sempre come inclusiva di tutte le identità di genere. Qualora il testo rimandi a cifre, sono da intendersi le cifre delle CG, a meno che il testo non menzioni espressamente un altro documento.

Nelle CG, con «comprovabile» si intende che l'informazione da comprovare:

- è documentata in forma testuale e il testo contiene tutte le informazioni necessarie, inclusa la(e) dichiarazione(i) di volontà; oppure
- è documentata in forma testuale, il testo contiene tutte le informazioni necessarie e la parte tenuta a fornire la prova è in grado di:
  - illustrare un processo documentato che definisca come la dichiarazione di volontà doveva essere raccolta, e
  - dimostrare che il processo è stato portato a termine con successo.

Su richiesta, la parte tenuta a fornire la prova dimostra all'altra parte l'esistenza e il contenuto della dichiarazione di volontà resa, trasmettendole a tal fine tutti i documenti e le informazioni pertinenti che comprovano tale dichiarazione. Qualora, ad esempio, il titolare della carta esprima la propria volontà selezionando una casella di accettazione (ad es. «accept button») mediante clic con un mouse o touchpad, oppure tramite tocco con le dita o con una penna su un dispositivo elettronico, la prova della dichiarazione di volontà può risultare da:

- tutte le informazioni rese visibili al titolare della carta (ad es. mediante screenshot);
- dallo svolgimento documentato del processo;
- dalle conferme inviate al titolare della carta (e-mail, SMS, ecc.); nonché
- dai protocolli del server che attestano che il titolare della carta ha selezionato l'apposita casella di accettazione, quali informazioni il partner contrattuale ha trasmesso al titolare della carta prima o dopo la dichiarazione di volontà e quali sono direttamente correlate.

Le CG disciplinano i diritti e gli obblighi di Swisscard e del partner contrattuale in relazione alle carte che il partner contrattuale accetta come mezzo di pagamento presso i propri esercizi convenzionati autorizzati da Swisscard.

La sezione I si applica al commercio in presenza e a distanza.

La sezione II si applica a determinati settori in aggiunta alle disposizioni generali di cui alla sezione I.

La sezione III si applica al commercio a distanza in aggiunta alla sezione I e, ove applicabile, alla sezione II.

### 1. Accettazione della carta

- 1.1. Conformemente alle presenti CG, il partner contrattuale è autorizzato e tenuto ad accettare le carte come mezzo di pagamento per tutte le prestazioni da questi offerte, nonché per gli importi espressi in CHF. Qualora un titolare della carta si informi presso il partner contrattuale in merito alle modalità di pagamento disponibili, quest'ultimo lo avvisa del fatto che accetta le carte American Express.
- 1.2. Se un titolare della carta desidera pagare con la carta, il partner contrattuale lo tratterà con cortesia e professionalità, dandogli a intendere che la carta è ben accetta come mezzo di pagamento. Il partner contrattuale non subordinerà il pagamento con la carta al raggiungimento di un importo minimo né sarà soggetto ad alcun supplemento.

### 2. Transazioni non ammesse e transazioni ammesse con riserva

- 2.1. Il partner contrattuale:
  - a) non può addebitare importi sulla carta al fine di effettuare prelievi di denaro contante, trasferimenti di prestiti o ricariche di altri mezzi di pagamento (ad es. carte prepagate) che non siano stati emessi da Swisscard, salvo previa autorizzazione scritta rilasciata da Swisscard a tal fine;
  - b) può inoltrare esclusivamente transazioni originate nell'ambito della propria attività commerciale e riconducibili allo scopo commerciale comunicato a Swisscard in conformità al contratto. Non può inoltrare transazioni originate nell'ambito dell'attività commerciale di terzi (divieto di subacquiring). Sono esclusi da quanto citato i marketplace digitali, le agenzie di viaggio o le piattaforme di prenotazione che accettino pagamenti per conto di terzi (ad es. tour operator, compagnie aeree, ferrovie, alberghi), nella misura in cui sussista una convenzione idonea fra il partner contrattuale e il terzo in questione;
  - c) non può accettare la carta qualora, a causa delle circostanze, dovesse riconoscere che il titolare della carta non è autorizzato ad utilizzarla;
  - d) non può inoltrare transazioni nel caso in cui la carta sia intestata al partner contrattuale o a soggetti o aziende a questi vicini e venga utilizzata per generare volume di spesa per la quale il partner contrattuale non eroga alcuna prestazione;
  - e) non può inoltrare transazioni in presenza di un'operazione illecita o di un'operazione che abbia per oggetto una prestazione o un fine illegale, oppure qualora il partner contrattuale abbia motivo di presumere, in base alle circostanze, che ciò sia il caso;
  - f) può inoltrare transazioni soltanto se dispone dell'autorizzazione delle autorità eventualmente necessaria;
  - g) non può inoltrare addebiti qualora l'importo addebitato risulti manifestamente sproporzionato rispetto al valore della prestazione;
  - h) non può accettare carte danneggiate;
  - i) non può accettare la carta per le seguenti prestazioni:

- (i) giochi d'azzardo, lotterie o similari (ad eccezione delle lotterie riconosciute dallo Stato oppure se convenuto tra il partner contrattuale e Swisscard);
  - (ii) prestazioni sessuali, sostituzione, servizi di escort e prestazioni a pagamento offerte da siti per adulti (pornografia, ecc.);
  - (iii) negozi porta a porta;
  - (iv) pretese di risarcimento danni, penali contrattuali, multe o pene pecuniarie, 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) crediti scaduti oggetto di procedure di incasso, né crediti derivanti da volumi di spesa effettuati con altre carte, a meno che Swisscard non abbia preventivamente acconsentito per iscritto a tali addebiti;
  - (vi) eventuali altre prestazioni conformemente alle comunicazioni di Swisscard.
- 9.2. Il partner contrattuale può ripartire un addebito su diverse carte in più importi parziali (splitting) esclusivamente previa approvazione telefonica di Swisscard. Tale approvazione deve riguardare in modo integrale e individuale ciascun importo parziale, l'importo totale e l'operazione di splitting.

### 3. Rapporto giuridico tra partner contrattuale e titolare della carta

- 3.1. Il partner contrattuale disciplina direttamente le obiezioni e le eccezioni derivanti da operazioni con titolari di carte, in particolare qualora questi ultimi reclamino e contestino transazioni o prestazioni. Sono fatte salve le disposizioni in materia di addebiti (cifra 8) e addebiti contestati e chargeback (cifra 11).
- 3.2. Il partner contrattuale procede nei confronti del titolare della carta secondo il diritto in materia di crediti solo qualora Swisscard non gli abbia rimborsato le transazioni eseguite tramite la carta.

### 4. Principio: conteggio elettronico

- 4.1. Il partner contrattuale ricorre esclusivamente a terminali certificati secondo le disposizioni PCI DSS di volta in volta applicabili e le direttive del concessore di licenza American Express. Egli configura e gestisce correttamente ciascun terminale, esclusivamente per il commercio in presenza in Svizzera e nel Principato del Liechtenstein, e unicamente per i tipi di transazione per i quali è configurato. Così, ad esempio, un terminale configurato solo per transazioni in presenza non può essere utilizzato per altri tipi di transazioni (ad es. ordinazioni telefoniche).
- 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 adotta tutte le misure necessarie affinché i propri collaboratori e i terzi rientranti nella sua sfera di influenza non possano spiare i dati della carta o il terminale, né utilizzarli in altro modo illecito, abusivo o fraudolento. Il partner contrattuale impartisce istruzioni ai propri collaboratori sulle corrette modalità di utilizzo del terminale.
- 4.4. Il partner contrattuale può incaricare i Fornitori di servizi di pagamento certificati di elaborare transazioni solo in conformità con le disposizioni PCI DSS di volta in volta applicabili e le direttive del concessore di licenza American Express. I relativi costi sono a carico del partner contrattuale.
- 4.5. Il partner contrattuale esegue tutte le transazioni mediante il sistema di conteggio elettronico, in CHF. Nel commercio in presenza, il titolare presenta la carta e il partner contrattuale osserva la procedura descritta alle cifre da 4.6 a 4.10. Nella fattispecie, il terminale legge i dati della carta e il partner contrattuale si attiene a tutte le istruzioni del terminale.

- 4.6. Carte con chip: quando richiesto dal terminale, il titolare della carta inserisce il proprio codice PIN in caso di transazione chip con PIN.
- Qualora il titolare della carta non conosca (più) il proprio codice PIN, ovvero qualora il sistema non consenta ulteriori tentativi di inserimento del PIN, il partner contrattuale non è autorizzato ad accettare la carta, né mediante la procedura di ripiego di cui alla cifra 4.9, né sotto forma di conteggio manuale di cui alla cifra 5.
  - in caso di transazione con chip senza PIN, il partner contrattuale fa firmare personalmente dal titolare della carta il documento giustificativo emesso dal terminale con indicazione dell'importo lordo della transazione e si attiene alle cifre da 4.8a) a 4.8c).
- 4.7. Funzione senza contatto: nel caso in cui il terminale segnali che il titolare della carta deve inserire il proprio PIN per concludere la transazione, il partner contrattuale si attiene alla cifra 4.6a). Per le transazioni eWallet avviate senza contatto si ricorre al CDCVM, a condizione che sia il dispositivo mobile che il terminale POS siano compatibili.
- 4.8. Carte senza chip: in caso di transazione con una carta senza chip o qualora il terminale non possa leggere il chip (ad es. in caso di malfunzionamenti del terminale), il partner contrattuale segue le istruzioni sul terminale e legge la banda magnetica. Il partner contrattuale provvede affinché il titolare della carta firmi personalmente il documento giustificativo emesso dal terminale. Se supportato dal terminale, il titolare della carta appone la propria firma direttamente sul display del terminale. Il partner contrattuale:
- confronta le ultime quattro cifre del numero di carta con le ultime quattro cifre riportate sul giustificativo di addebito;
  - si accerta che il nome stampato sul giustificativo di addebito (se presente) coincida con il nome riportato sul fronte della carta;
  - verifica che la firma sul giustificativo di addebito o sul display coincida con la firma sulla carta. Se sulla carta non è presente alcun campo di firma o se la carta non è firmata, egli verifica l'identità del titolare della carta (cognome e nome, foto, firma) sulla base di un documento d'identità ufficiale.
- 4.9. Procedura di ripiego: qualora nemmeno il terminale riesca a leggere la banda magnetica della carta, il partner contrattuale inserisce manualmente nel terminale il numero di carta e la data di scadenza. Il titolare della carta firma il documento giustificativo emesso dal terminale. Il partner contrattuale verifica i dati di cui alle cifre da 4.8a) a 4.8c). Il partner contrattuale accetta che Swisscard possa procedere, ai sensi della cifra 11.2, allo storno di transazioni effettuate nell'ambito della procedura di ripiego.
- 4.10. In alternativa alla procedura di ripiego, il partner contrattuale può effettuare il conteggio manuale con l'imprinter ai sensi della cifra 5, a condizione che ne siano soddisfatte le condizioni. Il partner contrattuale si attiene alla cifra 6.
- 5. Eccezione: conteggio manuale**
- 5.1. Il partner contrattuale può effettuare un conteggio manuale esclusivamente in caso di guasto del sistema di conteggio elettronico e soltanto per le carte:
- la cui data di scadenza non sia ancora trascorsa; e
  - per le quali sia disponibile un numero di verifica (CID).
- 5.2. Il partner contrattuale utilizza un giustificativo di addebito American Express e lo compila in modo ben leggibile con le seguenti indicazioni:
- numero di carta;
  - data di scadenza;
  - nome del titolare della carta;
  - nome e indirizzo del partner contrattuale;
  - numero di partner contrattuale;
  - importo lordo della transazione;
  - data; e
  - codice di approvazione rilasciato da Swisscard (cfr. cifra 6.5).
- Il partner contrattuale si accerta che il titolare della carta firmi il giustificativo di addebito American Express. Il partner contrattuale verifica tutti gli elementi di cui alle cifre da 4.8a) a 4.8c).
- 5.3. Qualora sulla carta fisica risultino impressi in rilievo il nome del titolare della carta e il numero della carta di credito, il partner contrattuale emette il giustificativo di addebito American Express mediante imprinter.
- 5.4. Qualora il partner contrattuale non disponga di un imprinter oppure il nome del titolare della carta non risulti impresso in rilievo sulla carta, egli può emettere un conteggio manuale, a condizione che abbia previamente ottenuto il codice di approvazione. A tal proposito, egli annota tutti i dati di cui alla cifra 5.2 sul giustificativo di addebito American Express. Il partner contrattuale accetta che Swisscard possa procedere allo storno della transazione ai sensi della cifra 11.
- 5.5. Swisscard può riscuotere commissioni di servizio supplementari per addebiti inoltrati manualmente.
- 6. Approvazione di addebiti**
- 6.1. Prima di ogni addebito, il partner contrattuale richiede a Swisscard un'approvazione dell'importo lordo della transazione.
- 6.2. Qualora il partner contrattuale disponga di un terminale, richiede l'approvazione dell'addebito tramite procedura elettronica.
- 6.3. Qualora il partner contrattuale non disponga di un terminale, non sussista un collegamento tra il terminale e Swisscard oppure il terminale non sia in grado di leggere né il chip né la banda magnetica, il partner contrattuale è tenuto a richiedere l'approvazione dell'addebito telefonicamente.
- 6.4. Swisscard verifica unicamente se vi è un blocco della carta o il superamento di un limite. Un'approvazione non costituisce né una promessa di pagamento né una conferma che il titolare della carta sia la persona che esegue la transazione.
- 6.5. Qualora Swisscard approvi l'addebito, trasmette al partner contrattuale un codice di approvazione per via elettronica o telefonica; in caso di approvazione telefonica, il codice deve essere annotato sul documento giustificativo.
- 6.6. Anche in caso di approvazione di un addebito da parte di Swisscard, il partner contrattuale continua ad essere tenuto a rispettare tutte le disposizioni delle CG. In caso contrario Swisscard è autorizzata a stornare l'addebito conformemente a quanto previsto dalla cifra 11, anche qualora sia stato precedentemente rilasciato un codice di approvazione.
- 7. Documento giustificativo**
- 7.1. Il partner contrattuale emette un documento giustificativo ben leggibile per ogni transazione eseguita con la carta.
- 7.2. Ogni documento giustificativo emesso elettronicamente deve riportare le seguenti informazioni:
- numero della carta o numero della carta digitale camuffata;
  - data della transazione;
  - importo lordo della transazione;
  - codice di approvazione;
  - nome e indirizzo del partner contrattuale oppure nome del marketplace digitale;
  - ID del terminale e, se disponibile, numero di partner contrattuale;
  - firma del titolare della carta se richiesto ai sensi delle CG;
  - tutte le altre informazioni eventualmente richieste da Swisscard.
- 7.3. Il numero di identificazione della carta (CID) non può essere stampato né annotato in altro modo sul documento giustificativo.
- 7.4. Il partner contrattuale non può modificare le informazioni riportate sui documenti giustificativi

- 7.5. Il partner contrattuale consegna al titolare della carta il documento giustificativo per il cliente.
- 7.6. Il partner contrattuale conserva il documento giustificativo per il commerciante, le chiusure giornaliere, nonché documenti e informazioni di altra natura relativi alla prestazione erogata (ad es. ricevute di dettaglio e/o di consumazione, ecc.) in un luogo sicuro, per la durata legalmente prevista, tuttavia non inferiore a diciotto (18) mesi dalla data della transazione. Alla prima richiesta, il partner contrattuale consegna a Swisscard, immediatamente o comunque entro e non oltre dieci (10) giorni civili, le fotocopie dei documenti giustificativi summenzionati, nonché eventuali altri documenti. Egli consegna in originale i documenti giustificativi per il commerciante, completi di firma.
- 8. Accredito**
- 8.1. Il partner contrattuale effettua un accredito per un importo non superiore a quello lordo della transazione originaria ed emette un documento giustificativo relativo a tale accredito.
- 8.2. Quest'ultimo deve contenere, oltre al codice di approvazione, tutte le informazioni di cui alla cifra 7.2. Il partner contrattuale inoltra gli accrediti a Swisscard entro dieci (10) giorni civili.
- 8.3. Swisscard può compensare un importo accreditato al titolare della carta con i crediti vantati nei confronti del partner contrattuale oppure richiederne il rimborso al partner contrattuale, il quale restituisce a Swisscard l'importo richiesto entro dieci (10) giorni civili.
- 8.4. Il partner contrattuale conviene con Swisscard in via anticipata gli accrediti relativi ad addebiti conteggiati manualmente e utilizza, per ogni accredito, il documento giustificativo di accredito corrispondente.
- 9. Inoltrò delle transazioni**
- 9.1. Il partner contrattuale trasmette le transazioni a Swisscard entro dieci (10) giorni civili dalla data della transazione. Qualora il partner contrattuale inoltri le transazioni in ritardo, Swisscard può rifiutarne il conteggio oppure procedere allo storno dei conteggi già effettuati, ad es. in caso di addebiti contestati.
- 9.2. Il partner contrattuale inoltra le transazioni:
- sempre indicando il numero di partner contrattuale assegnato da Swisscard per il relativo settore commerciale; e
  - esclusivamente qualora il titolare della carta abbia autorizzato l'importo lordo della transazione (ad es. tramite inserimento del PIN o apposizione della firma oppure secondo le direttive applicabili alla funzione senza contatto ai sensi della cifra 4.7).
- 9.3. In caso di conteggio manuale, il partner contrattuale invia a Swisscard le copie dei documenti giustificativi per posta. Qualora utilizzi una tecnologia di cifraccio approvata da Swisscard (ad es. Secure Mail), il partner contrattuale può inoltrare i documenti giustificativi anche a mezzo e-mail.
- 10. Versamento**
- 10.1. Swisscard versa al partner contrattuale gli addebiti al netto delle commissioni di servizio pattuite, degli eventuali accrediti inoltrati e, all'occorrenza, di altri importi dovuti dal partner contrattuale a Swisscard, in CHF, salvo diverso accordo con Swisscard.
- 10.2. Swisscard può trattenere i versamenti fino a quando non abbia chiarito se la transazione è stata effettuata dal titolare della carta o da una persona non autorizzata.
- 10.3. Qualora il partner contrattuale violi le CG, l'addebito in questione risulta non valido e il partner contrattuale non può esigere che Swisscard rimborsi l'addebito né che adempia ad altri obblighi. Swisscard può rifiutare il versamento oppure procedere allo storno, conformemente alla cifra 11. Qualora Swisscard versi comunque al partner contrattuale un tale addebito, ciò non costituisce riconoscimento di alcun obbligo di pagamento.
- 10.4. Swisscard indica l'ammontare degli importi di cui alla cifra 10.1 negli avvisi di pagamento messi a disposizione del partner contrattuale, con la frequenza (mensile o più frequentemente) e nella forma (posta, e-mail, app o accesso online) pattuite. Swisscard può comunicare gli importi di cui alla cifra 10.1 in forma raggruppata/aggregata e riscuotere eventuali tasse per gli avvisi di pagamento in forma cartacea. Il partner contrattuale può rinunciare agli avvisi di pagamento.
- 10.5. Il partner contrattuale verifica ogni avviso di pagamento ricevuto e controlla inoltre che l'importo corretto sia stato accreditato sul proprio conto bancario, indipendentemente dal fatto che abbia ricevuto o meno l'avviso di pagamento.
- 10.6. Il partner contrattuale contesta a Swisscard (telefonicamente, per posta o all'indirizzo e-mail comunicato) eventuali avvisi di pagamento e/o versamenti errati entro trenta (30) giorni dalla ricezione dell'avviso di pagamento, dalla data di accredito del relativo pagamento o dalla data in cui l'accredito avrebbe dovuto essere effettuato.
- 10.7. Qualora Swisscard abbia erogato al partner contrattuale eventuali versamenti non dovuti ai sensi delle CG, Swisscard può:
- compensare i versamenti futuri con l'importo corrisposto in eccesso; oppure
  - chiedere al partner contrattuale la restituzione dell'importo corrisposto in eccesso, ferma restando la sua immediata esigibilità.
- Swisscard può addebitare sull'importo, a decorrere dalla data del versamento e fino al rimborso da parte del partner contrattuale, gli interessi di mora nella misura prevista dalla legge.
- 10.8. Swisscard effettua i versamenti sul conto bancario indicato dal partner contrattuale.
- 11. Addebiti contestati e chargeback**
- 11.1. Il partner contrattuale risponde alle richieste di Swisscard concernenti eventuali addebiti contestati il più presto possibile, tuttavia entro e non oltre quattordici (14) giorni civili dalla data della richiesta. Egli invia a Swisscard, in modo comprovabile, i documenti giustificativi ed altri documenti, cosicché Swisscard possa chiarire l'addebito contestato con il titolare della carta. Qualora il partner contrattuale risponda in modo insufficiente o tardivo alle richieste di Swisscard, quest'ultima può rifiutare il versamento oppure procedere allo storno dell'importo contestato. Qualora il partner contrattuale utilizzi una tecnologia di cifraccio approvata da Swisscard (ad es. Secure Mail), questi può inviare a Swisscard i documenti giustificativi ed altri documenti richiesti anche per e-mail.
- 11.2. Swisscard può procedere allo storno di una transazione qualora:
- il titolare della carta contesti un addebito e il partner contrattuale non possa comprovare che la carta (fisica o nell'eWallet) sia stata utilizzata al terminale o al terminale self-service nell'ambito del commercio in presenza; e/o
  - il titolare della carta contesti un addebito nei confronti dell'emittente della carta, ad es. perché, ai sensi delle disposizioni di legge o delle condizioni di contratto del partner contrattuale applicabili,
    - l'ordine è stato annullato;
    - la merce consegnata era difettosa o non corrispondeva all'ordine; e/o
    - il titolare della carta ha rispedito la merce fornita; e/o
  - il titolare della carta contesti, nell'ambito del commercio a distanza, di aver ordinato o ricevuto la prestazione; e/o
  - il titolare della carta contesti un addebito che il partner contrattuale ha eseguito nell'ambito del commercio a distanza senza attenersi ad American Express SafeKey o a un altro programma di sicurezza di cui alla cifra 28.1; e/o

- e) il partner contrattuale accetti una transazione tramite terminale self-service, senza la possibilità di inserimento del PIN – ad esempio per assenza del PIN Pad – e il titolare della carta contesti l'addebito. Sono escluse le transazioni senza contatto di importo inferiore al limite senza contatto previsto per la carta in questione, per le quali non è richiesto l'inserimento del PIN da parte del titolare della carta; e/o
- f) il partner contrattuale abbia violato i propri obblighi di cui alle CG.

Il presente elenco non è esaustivo.

- 11.3. Swisscard può compensare eventuali chargeback con i versamenti in sospeso oppure chiederne la restituzione al partner contrattuale entro e non oltre dieci (10) giorni civili.
- 11.4. Swisscard trasmette al partner contrattuale gli importi precedentemente stornati che riceverà in un secondo momento dall'emittente della carta nell'ambito della procedura di contestazione degli addebiti o della procedura arbitrale.

## 12. Riferimenti / pubblicità

- 12.1. Il partner contrattuale espone in modo ben visibile i riferimenti e il materiale pubblicitario forniti da Swisscard, in misura analoga a quanto previsto per gli altri metodi di pagamento. Qualora Swisscard apporti modifiche ai riferimenti e al materiale pubblicitario forniti, il partner contrattuale sostituirà immediatamente quelli vecchi con i nuovi. Il partner contrattuale può rifiutarsi di esporre tali riferimenti e materiale pubblicitario nella misura in cui ometta di esporre anche i riferimenti relativi ad altri metodi di pagamento. Ciò si applica anche nel caso in cui il partner contrattuale pubblici i riferimenti tramite mezzi elettronici quali ad es. Internet, app e social media.
- 12.2. Il partner contrattuale può utilizzare esclusivamente riferimenti, denominazioni aziendali, loghi, marchi figurativi, materiale pubblicitario, ecc. approvati da Swisscard.
- 12.3. Tutti i riferimenti e il materiale pubblicitario rimangono di proprietà di Swisscard.
- 12.4. Il partner contrattuale inserisce nel proprio materiale di marketing denominazioni aziendali, loghi, marchi figurativi, ecc. di Swisscard e/o American Express esclusivamente previo consenso comprovabile di Swisscard e in conformità alle cifre 12.1, 12.2 e 12.3. Qualora Swisscard modifichi gli elementi di cui sopra e i relativi riferimenti, il partner contrattuale è tenuto ad adeguare immediatamente e a proprie spese il proprio materiale di marketing. Swisscard può, in qualsiasi momento, revocarne il consenso. In tal caso, il partner contrattuale provvede a distruggere immediatamente e a proprie spese il materiale di marketing.
- 12.5. 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.
- 12.6. Swisscard può indicare la denominazione o la ragione sociale, l'indirizzo (incluso il sito web), nonché il logo del partner contrattuale e dei singoli esercizi convenzionati in elenchi di partner contrattuali accessibili al pubblico e in qualsiasi comunicazione relativa all'accettazione delle carte da parte del partner contrattuale.

## 13. Servizio clienti e comunicazione

- 13.1. Il partner contrattuale può contattare Swisscard al numero di telefono, indirizzo e-mail e postale comunicati da quest'ultima.
- 13.2. Swisscard e il partner contrattuale possono utilizzare mezzi di comunicazione elettronici nella misura in cui Swisscard lo preveda (ad es. per la contestazione di pagamenti ai sensi della cifra 10.6). Swisscard può rifiutare o non rispondere a richieste per le quali non prevede l'utilizzo dei mezzi di comunicazione elettronici. Swisscard può esigere che il partner contrattuale comunichi informazioni sensibili o modifiche contrattuali (ad es. cambiamenti

della relazione bancaria, della forma giuridica o dell'indirizzo) tramite mezzi di comunicazione diversi da quelli elettronici.

- a) Le comunicazioni di Swisscard inviate all'ultimo indirizzo di recapito o e-mail validamente indicato dal partner contrattuale si intendono recapitate. Il giorno di invio è considerato data di recapito. In caso di comunicazioni inviate fisicamente, la data di recapito corrisponde al momento in cui, tenuto conto della durata dell'invio, ci si può ragionevolmente aspettare che la comunicazione arrivi all'indirizzo postale fisico. Salvo disposizioni contrarie nelle CG, i termini decorrono dalla data di recapito e vigono le conseguenze giuridiche menzionate nella comunicazione di Swisscard (ad es. approvazione di disposizioni modificate del contratto di accettazione o delle CG).

- 13.3. Comunicando a Swisscard il proprio indirizzo elettronico, il partner contrattuale acconsente a essere contattato da Swisscard tramite tale indirizzo (ad es. tramite e-mail, SMS, MMS, chiamata). Ciò vale in particolare per:
- comunicazioni urgenti o importanti, ad es. avvisi di truffa, richieste di contatto e comunicazioni concernenti la modifica di disposizioni del contratto di accettazione o delle CG;
  - informazioni sulla relazione commerciale con il partner contrattuale, ad es.: riferimenti a comunicazioni notificate, solleciti di pagamento o informazioni sul contratto di accettazione;
  - offerte di cui alla cifra 15.1c);
  - codice di conferma o di attivazione (ad es. mTAN) per l'utilizzo come mezzo di legittimazione.
- 13.4. Il partner contrattuale può rispondere tramite il relativo canale di comunicazione previsto da Swisscard nella comunicazione (ad es. SMS in caso di richieste relative a segnalazioni di truffa). Qualora il partner contrattuale non desideri ricevere sul proprio indirizzo elettronico alcuna comunicazione da parte di Swisscard, può esigere da quest'ultima la cancellazione dei dati in questione.
- 13.5. Nell'ambito della comunicazione elettronica, i dati vengono trasmessi tramite reti aperte, accessibili a chiunque (ad es. Internet o reti di telefonia mobile). Tale trasmissione avviene talvolta anche in modo non cifrato (ad es. tramite SMS) e oltre confine (anche se mittente e destinatario si trovano entrambi in Svizzera), nonché con l'ausilio di fornitori di servizi terzi (ad es. operatori di rete, produttori di terminali, gestori di sistemi operativi per terminali e di piattaforme per il download di applicazioni). Nell'ambito della comunicazione elettronica, vi è la possibilità che terzi non autorizzati possano consultare, modificare, cancellare o utilizzare i dati in modo improprio, senza che ciò venga rilevato. Sussistono in particolare i seguenti rischi:
- è possibile risalire a un rapporto commerciale esistente, pregresso o futuro;
  - l'identità del mittente può essere simulata o manipolata;
  - che terzi possono procurarsi l'accesso al terminale del partner contrattuale, manipolarlo e utilizzare i dati del partner contrattuale in modo improprio;
  - sul terminale possono diffondersi software dannosi (ad es. virus) e altre anomalie, rendendo impossibile la comunicazione elettronica con Swisscard;
  - a causa della mancanza di cautela (ad es. relativamente a misure di sicurezza sul terminale) o della scarsa conoscenza del sistema, persone non autorizzate possono accedervi facilmente.
- 13.6. Swisscard può interrompere o bloccare in qualsiasi momento i mezzi di comunicazione elettronici nel loro complesso o relativamente a prestazioni specifiche, in particolare in caso di sospetto di uso improprio. Qualora il partner contrattuale comunichi il proprio indirizzo elettronico e utilizzi i mezzi di comunicazione elettronici, accetta i rischi correlati ed eventuali condizioni di utilizzo supplementari in merito.

#### 14. Protezione dei dati e PCI DSS

- 14.1. Il partner contrattuale tratta i dati della carta e delle transazioni in modo sicuro e confidenziale, anche in caso di ricorso a terzi.
- 14.2. Il partner contrattuale osserva la legislazione in materia di protezione dei dati applicabile e collabora in modo adeguato con Swisscard al fine di garantire la protezione dei dati.
- 14.3. Il partner contrattuale si attiene alla versione vigente delle «Indicazioni sull'osservanza delle disposizioni di sicurezza PCI DSS per partner contrattuali», ne documenta l'osservanza e fornisce a Swisscard i relativi documenti di certificazione. Qualora il partner contrattuale non possa fornire tale prova, Swisscard può addebitargli le penali previste dal concessore di licenza (American Express Limited), ferme restando ulteriori pretese di Swisscard ai sensi della cifra 17. Le indicazioni costituiscono parte integrante delle CG e possono essere consultate sul sito <https://www.swisscard.ch/it/condizioni-e-note-legali> o richieste a Swisscard.
- 14.4. Il partner contrattuale non divulga i dati della carta a terzi non autorizzati.
- 14.5. Il partner contrattuale non può trasmettere personalmente i dati della carta in modo non cifrato, né chiedere al titolare di carta di farlo.
- 14.6. Il partner contrattuale non produce fotocopie di carte.
- 14.7. Il partner contrattuale è tenuto a imporre ai propri collaboratori, ad altri ausiliari incaricati e a terzi coinvolti che abbiano accesso ai dati della carta o delle transazioni, l'osservanza della legislazione in materia di protezione dei dati applicabile, delle disposizioni PCI DSS e delle «Indicazioni sull'osservanza delle disposizioni di sicurezza PCI DSS per partner contrattuali», e ne verifica regolarmente il rispetto.
- 14.8. Né il partner contrattuale né terzi coinvolti possono utilizzare, conservare o comunicare i dati della carta e delle transazioni in modo difforme da quanto previsto nelle CG.
- 14.9. Il partner contrattuale informa telefonicamente Swisscard in modo tempestivo, comunque entro e non oltre ventiquattro (24) ore, qualora rilevi o sospetti un incidente relativo ai dati della carta. Egli accetta che, in tal caso, Swisscard incarichi un'azienda di audit certificata di redigere un rapporto di audit. L'azienda di audit esaminerà le circostanze dell'incidente relativo ai dati e verificherà, nel contempo, l'osservanza dello standard PCI DSS da parte del partner contrattuale. In tale contesto, il partner contrattuale collaborerà pienamente con l'azienda di audit e provvederà a rimuovere tutte le carenze in materia di sicurezza, eventualmente accertate, entro il termine stabilito da Swisscard. Qualora l'azienda di audit constati che il partner contrattuale non abbia rispettato le disposizioni PCI DSS o la legislazione applicabile in materia di protezione dei dati, il partner contrattuale provvede ad eliminare i difetti a proprie spese e si assume i costi del rapporto di audit e, se del caso, il risarcimento danni.
- 14.10. Swisscard può informare il titolare della carta, l'emittente di carte, altri membri del circuito American Express e il pubblico, entro i limiti del diritto di volta in volta vigente, di qualunque incidente relativo ai dati, al fine di ridurre i rischi di frode e danno e garantire il funzionamento del circuito American Express.

#### 15. Trattamento dei dati da parte di Swisscard

- 15.1. Swisscard tratta i dati del partner contrattuale, in particolare, per le seguenti finalità:
  - a) verifica della richiesta e adempimento del contratto (in particolare, per l'elaborazione di transazioni, la lotta alle frodi e la gestione dei rischi). Swisscard può trasmettere tali dati a società American Express in tutto il mondo, al fine di registrare il partner contrattuale nel sistema di carte American Express. Può richiedere informazioni (ad es. indirizzo, solvibilità) a uffici, alla posta, alla banca del partner contrattuale e a sistemi di informazioni creditizie ed economiche (ad es. la Centrale per informazioni di credito ZEK);

- b) rispetto del diritto in materia di vigilanza, di disposizioni delle autorità, di regimi sanzionatori nazionali o internazionali, di altre disposizioni vincolanti o prescrizioni interne in materia di compliance. A tal fine, Swisscard può scambiare anche informazioni relative al partner contrattuale con le società del gruppo;
  - c) attività di marketing e ricerca di mercato, in particolare per lo sviluppo di prodotti e servizi correlati alla carta, nonché per altre offerte (anche di terzi) in linea con le esigenze del titolare della carta e invio al partner contrattuale di offerte relative a prodotti o servizi supplementari (anche di terzi), per posta, telefono o tramite mezzi elettronici (ad es. e-mail). Il partner contrattuale può rinunciare in qualsiasi momento e in modo comprovabile alle offerte di cui alla presente lettera c).
- 15.2. Per ulteriori informazioni sul trattamento dei dati si rimanda all'Informativa sulla protezione dei dati, consultabile in qualsiasi momento nella sua versione aggiornata sul sito <https://www.swisscard.ch/it/condizioni-e-note-legali> o disponibile su richiesta presso Swisscard. Nell'ambito del trattamento dei dati da parte di Swisscard ai sensi del contratto e dell'Informativa sulla protezione dei dati, determinati terzi possono venire a conoscenza dei dati del partner contrattuale. In tale ambito, il partner contrattuale esonera Swisscard da qualsivoglia obbligo di riservatezza.
  - 15.3. Qualora il partner contrattuale trasmetta a Swisscard dati di terzi (ad es. nell'ambito di addebiti contestati), Swisscard presume che il partner contrattuale sia autorizzato a farlo e che i dati siano corretti. Il partner contrattuale informa tali terzi del trattamento dei loro dati effettuato da Swisscard e li rimanda all'Informativa sulla protezione dei dati.

#### 16. Obblighi di diligenza e di informazione del partner contrattuale

- 16.1. Qualora il partner contrattuale rilevi o sospetti che i dati della carta vengano utilizzati in modo improprio o che Swisscard non approvi un numero sproporzionato di transazioni relative alla propria azienda, ne informa immediatamente Swisscard.
- 16.2. Swisscard può impartire al partner contrattuale istruzioni volte a impedire l'utilizzo illecito della carta, le quali entrano in vigore senza indugio. Il partner contrattuale vi si attiene integralmente.
- 16.3. Il partner contrattuale informa tempestivamente e per iscritto Swisscard in caso di modifiche ai dati da lui indicati nel contratto, in particolare qualora:
  - a) modifichi la forma giuridica della propria azienda, nel qual caso il partner contrattuale inoltra una nuova richiesta;
  - b) modifichi l'indirizzo aziendale, l'indirizzo di recapito, l'indirizzo e-mail o la relazione bancaria; le comunicazioni di Swisscard si intendono validamente recapitate all'ultimo indirizzo debitamente indicato dal partner contrattuale; in caso di modifica della relazione bancaria, il partner contrattuale compila il modulo di mutazione bancaria di Swisscard e lo recapita debitamente sottoscritto a Swisscard;
  - c) modifichi i rapporti di proprietà o di controllo del partner contrattuale (ad es. cambio di affittuario), oppure alieni o dia in locazione la propria azienda. In tal caso, il partner contrattuale informa Swisscard in modo dettagliato con un preavviso minimo di trenta (30) giorni civili (è sufficiente una comunicazione via e-mail) e inoltra una nuova richiesta;
  - d) modifichi il carattere dell'assortimento di prodotti o servizi offerti dal partner contrattuale o il settore di attività; nel caso in cui lo scopo del partner contrattuale venga modificato nel registro di commercio, questi trasmette a Swisscard un estratto del registro di commercio aggiornato;
  - e) apra una nuova filiale in Svizzera e nel Principato del Liechtenstein; in tal caso, il partner contrattuale tras-

- mette a Swisscard l'estratto del registro di commercio aggiornato, qualora tale filiale sia stata iscritta nel registro di commercio;
- f) intenda accettare in futuro la carta anche nel commercio a distanza; a tal fine, il partner contrattuale comunica a Swisscard eventuali nuovi Fornitori di servizi di pagamento, unitamente a un'eventuale ulteriore documentazione;
- g) cambi il Fornitore di servizi di pagamento;
- h) richieda – egli stesso o tramite terzi – l'apertura di una procedura di insolvenza nei suoi confronti; in tal caso, il partner contrattuale informa Swisscard in modo dettagliato sullo stato della procedura di insolvenza;
- i) disattivi o sostituisca i terminali o preveda l'impiego di altri tipi di dispositivi.
- Allo stesso modo, il partner contrattuale informa immediatamente Swisscard di addebiti inoltrati per tempo che non siano stati rimborsati entro un adeguato termine.
- 16.4. Il partner contrattuale fornisce a Swisscard un elenco di indirizzi dei propri esercizi convenzionati e comunica tempestivamente a Swisscard qualsiasi modifica relativa agli indirizzi o agli esercizi convenzionati.
- 16.5. Il partner contrattuale può trasferire i terminali a terzi o ri-prenderli unicamente previa autorizzazione di Swisscard. Il partner contrattuale risponde dei danni se trasferisce i terminali di Swisscard a terzi senza esserne autorizzato.
- 17. Responsabilità ed esclusione della responsabilità**
- 17.1. Il partner contrattuale risponde di eventuali violazioni delle CG e dei conseguenti danni arrecati a Swisscard. Swisscard può, a sua volta, addebitare al partner contrattuale eventuali richieste di risarcimento danni da parte di terzi, nonché penali e/o tasse amministrative di American Express (ad es. per violazione dello standard PCI DSS di cui alla cifra 14). Il partner contrattuale è responsabile delle azioni ed omissioni dei propri ausiliari e dei terzi a cui si sia rivolto, come se si trattasse delle proprie azioni ed omissioni.
- 17.2. Swisscard risponde in caso di dolo o negligenza grave e declina altrimenti qualsivoglia responsabilità entro i limiti legalmente consentiti. Swisscard declina ogni responsabilità, in particolare, per guasti agli impianti di telecomunicazione o di trattamento dei dati (ad es. terminali), malfunzionamenti del sistema, eventuali perdite o anomalie di dati, collegamenti difettosi con il centro di calcolo o eventuali danni derivanti da guasti o interruzioni del servizio. Ciò vale a prescindere dal fatto che tali difetti o irregolarità siano riconducibili a software o hardware, errori umani o altre cause.
- 18. Durata del contratto, disdetta**
- 18.1. Il contratto si considera giuridicamente valido qualora il partner contrattuale sottoscriva la richiesta in modo giuridicamente vincolante o la inoltri in altra forma accettata da Swisscard, e Swisscard la accetti. Swisscard accetta la richiesta con l'apertura di un conto intestato al partner contrattuale nel sistema American Express. Il partner contrattuale rinuncia a un esemplare controfirmato del modulo di richiesta. Swisscard conferma al partner contrattuale l'avvenuta accettazione del contratto e gli comunica il relativo numero di contratto, il quale viene stipulato a tempo indeterminato.
- 18.2. Ciascuna parte può disdire il contratto con un preavviso di trenta (30) giorni civili per la fine di ogni mese, senza indicarne i motivi. Gli obblighi contrattuali si applicano illimitatamente fino alla scadenza del contratto.
- 18.3. In deroga alla cifra 18.2, Swisscard può disdire o sospendere il contratto in qualsiasi momento e senza preavviso, qualora il partner contrattuale abbia violato in modo sostanziale le CG oppure si verifichino uno o più eventi che, a giudizio di Swisscard, possano compromettere il rispetto delle CG da parte del partner contrattuale. Ciò comprende, in particolare, i seguenti casi:
- a) quando risulta evidente che il partner contrattuale viola in modo sostanziale le CG;
  - b) qualora il partner contrattuale cessi una parte sostanziale della propria attività commerciale;
  - c) in caso di reiterati casi di truffa o reclami da parte di titolari di carte; in tal caso, Swisscard può vietare al partner contrattuale l'accettazione delle carte per ordini digitali. Resta comunque possibile il commercio in presenza;
  - d) qualora Swisscard non riesca a far valere con successo, nei confronti dei titolari di carte, più dell'otto per cento (8%) – o un'altra percentuale preventivamente comunicata al partner contrattuale – del volume di spesa generato da quest'ultimo;
  - e) se modifiche ai sensi della cifra 16.3 risultassero svantaggiose per Swisscard;
  - f) qualora la prosecuzione del contratto comporti per Swisscard rischi legali, regolamentari o reputazionali;
  - g) se il partner contrattuale non ha inoltrato alcun addebito per un periodo di dodici (12) mesi consecutivi. In quest'ultimo caso, qualora desideri proseguire il rapporto commerciale, il partner contrattuale dovrà contattare Swisscard.
- 18.4. Alla scadenza del contratto, il partner contrattuale elimina immediatamente la denominazione sociale, i riferimenti e tutto il materiale e gli allestimenti di Swisscard risp. di American Express ceduti.
- 18.5. Il partner contrattuale inoltra immediatamente tutte le transazioni effettuate prima della cessazione del contratto. Le CG si applicano altresì alle transazioni che Swisscard elabora dopo la cessazione del contratto.
- 18.6. Qualora Swisscard disdica il contratto e vanti ancora dei crediti nei confronti del partner contrattuale, Swisscard può trattenere e compensare gli averi del partner contrattuale.
- 18.7. Le seguenti disposizioni si applicano anche dopo la cessazione del contratto: cifra 3 [Rapporto giuridico tra partner contrattuale e titolare della carta], cifra 76 [Obbligo di conservazione], cifra 10 [Versamento], cifra 11 [Addebiti contestati e chargeback], cifra 14 [Protezione dei dati e PCI DSS], cifra 15 [Trattamento dei dati da parte di Swisscard], cifra 17 [Responsabilità ed esclusione della responsabilità], cifra 19 [Ulteriori disposizioni] e cifra 20 [Diritto applicabile e foro competente].
- 18.8. Il partner contrattuale informa immediatamente tutti i titolari di carte, a carico dei quali inoltra addebiti ricorrenti ai sensi della cifra 23, della cessazione del contratto. Su richiesta di Swisscard, il partner contrattuale accetta le carte per un ulteriore periodo di massimo novanta (90) giorni dalla cessazione del contratto.
- 19. Ulteriori disposizioni**
- 19.1. Le presenti CG sostituiscono le precedenti condizioni per l'accettazione di carte American Express fra Swisscard e il partner contrattuale. Swisscard può modificare o integrare in qualsiasi momento le presenti CG risp. ulteriori condizioni del contratto (inclusi commissioni di servizio, requisiti tecnici, ecc.). Swisscard comunica al partner contrattuale eventuali modifiche in forma adeguata. Qualora il partner contrattuale non disdica il contratto entro la data indicata nella comunicazione della modifica o prima dell'entrata in vigore della stessa, la modifica si intende approvata.
- 19.2. Il partner contrattuale tiene segreti gli aspetti commerciali della collaborazione con Swisscard.
- 19.3. Le parti sostituiscono una disposizione nulla o inapplicabile con una disposizione valida che si avvicini il più possibile all'intento originariamente previsto. Tutte le restanti disposizioni contrattuali restano valide e invariate.
- 19.4. Il partner contrattuale non può compensare alcun credito con crediti di Swisscard.
- 19.5. Swisscard può registrare e conservare colloqui e altre forme di comunicazione con il partner contrattuale a fini di formazione, di prova e controllo qualità.

- 19.6. Swisscard può trasferire a terzi in Svizzera o all'estero (ad es. società d'incasso) il presente contratto o singoli diritti e/o obblighi ivi correlati oppure offrirne il trasferimento. In tale contesto, può rendere accessibili a tali terzi i dati relativi al rapporto contrattuale nella misura necessaria (inclusa un'eventuale due diligence). Il trasferimento implica il diritto al trasferimento successivo in Svizzera e all'estero.
- 19.7. Il partner contrattuale non può cedere a terzi, in toto o in parte, i diritti e gli obblighi derivanti dal presente contratto, senza previo consenso scritto di Swisscard. Nello specifico, il partner contrattuale non può cedere a terzi crediti nei confronti di Swisscard.
- 19.8. Qualora la solvibilità del partner contrattuale si deteriori notevolmente (ad es. in caso di apertura di una procedura di insolvenza) oppure si verifichi una delle circostanze di cui alle cifre 16.3a), 16.3c), 16.3d), 16.3f), 16.3h) e da 18.3a) a 18.3e), Swisscard può, a propria discrezione, adottare immediatamente misure adeguate, quali ad es.

la modifica dei termini di versamento, il trattenimento di versamenti o la richiesta di garanzie idonee. Swisscard informa senza indugio il partner contrattuale delle misure adottate.

- 19.9. Qualora il partner contrattuale non informi Swisscard circa le circostanze e gli sviluppi ai sensi delle cifre 16, Swisscard può effettuare tutti i versamenti con effetto liberatorio alla precedente relazione bancaria risp. al precedente partner contrattuale.

## 20. Diritto applicabile e foro competente

- 20.1. Il contratto è disciplinato dal diritto svizzero con esclusione delle norme sul conflitto di leggi e di trattati internazionali.
- 20.2. 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.

## II. DISPOSIZIONI PARTICOLARI

### 21. Acconto

- 21.1. Il partner contrattuale può accettare la carta per un acconto o un pagamento del saldo qualora:
- sia stato autorizzato in modo comprovabile dal titolare della carta ad addebitare un acconto e quest'ultimo abbia confermato l'importo lordo della transazione, l'importo dell'acconto e il pagamento del saldo; e faccia approvare da Swisscard ogni addebito (acconto e pagamento del saldo) con lo stesso numero di partner contrattuale; e
  - sia annotato su ciascun documento giustificativo se si tratta di un acconto (deposit) o di un pagamento del saldo (balance). Il partner contrattuale conferma immediatamente al titolare della carta, in forma idonea e comprovabile, che quest'ultimo ha effettuato un acconto o il pagamento del saldo.
- 21.2. Il partner contrattuale inoltra il giustificativo di addebito per l'importo residuo a Swisscard solo dopo aver spedito la merce e/o erogato completamente il servizio.

### 22. Pagamento anticipato

- 22.1. Il partner contrattuale può accettare la carta per pagamenti anticipati qualora:
- si tratti di:
    - ordini speciali (ad es. ordini di merce approntata secondo le specifiche del cliente)
    - biglietti di ingresso/ticket (ad 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 (ad es. biglietti treno)
    - crociere
    - alloggio
    - noleggio autoveicoli
    - prestazioni connesse a viaggi (ad es. escursioni, spedizioni);
  - e
  - il titolare della carta abbia autorizzato in modo comprovabile il partner contrattuale ad addebitare la sua carta per un pagamento anticipato prima che questi richieda l'approvazione di Swisscard, fermo restando che il titolare della carta:

- deve confermare di accettare tutte le condizioni della prestazione (inclusi prezzo, condizioni di annullamento); e
  - deve aver visto la descrizione dettagliata della prestazione e la data prevista per l'erogazione della prestazione;
- il partner contrattuale confermi in modo comprovabile al titolare della carta, entro ventiquattro (24) ore dalla data della transazione, l'importo addebitato o da addebitare, fornendo anche un eventuale numero di conferma, una descrizione dettagliata delle prestazioni e le date previste per la consegna (incluso, se del caso, le date di arrivo e partenza previste e i dettagli sulle condizioni di annullamento/restituzione).

- 22.2. Qualora il partner contrattuale non sia in grado di erogare la prestazione, invia immediatamente un accredito di importo pari al relativo pagamento anticipato.

### 23. Addebiti ricorrenti

- 23.1. Prima che il partner contrattuale inoltri addebiti ricorrenti nell'ambito di rapporti di debito durevoli, il titolare della carta deve averlo autorizzato in forma comprovabile e adeguata. Il partner contrattuale informa il titolare della carta della possibilità di revocare l'autorizzazione in qualsiasi momento.
- 23.2. Se gli importi degli addebiti ricorrenti variano, il partner contrattuale è tenuto a informare il titolare della carta circa l'importo e la data prevista per l'addebito, con un preavviso minimo di dieci (10) giorni civili prima dell'inoltro del rispettivo addebito.
- 23.3. Il partner contrattuale conserva l'autorizzazione prevista alla cifra 23.1 e le informazioni indicate alla cifra 23.2 per un periodo di due (2) anni dalla data di inoltro dell'ultimo addebito ricorrente.
- 23.4. Il partner contrattuale è tenuto ad attenersi alla cifra 6.
- 23.5. Per quanto concerne i premi assicurativi addebitati in modo ricorrente:
- il partner contrattuale rinuncia a contestare la validità dell'assicurazione o il motivo che il premio non è stato pagato o è stato pagato in ritardo;
  - difende Swisscard a proprie spese da qualsiasi pretesa; ed
  - esonera Swisscard da ogni responsabilità derivante da reclami avanzati dai titolari di carte, attuali o pre-

- cedenti, a causa del mancato o tardivo pagamento del premio all'assicuratore, che comporti l'assenza di copertura assicurativa.
- 23.6. L'autorizzazione del titolare della carta ad addebiti ricorrenti sulla propria carta termina automaticamente alla cessazione del suo contratto con l'emittente della carta. Il partner contrattuale obbliga il titolare della carta a informarlo in merito.
- 23.7. Il partner contrattuale non potrà procedere ad alcun ulteriore addebito ricorrente sulla carta del titolare della carta, non appena questi abbia revocato l'autorizzazione di cui alla cifra 23.1.
- 24. Disposizioni particolari per alberghi**
- 24.1. Qualora il partner contrattuale sia una struttura ricettiva, può richiedere, al momento del check-in, 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»). Egli non richiede l'approvazione per un importo superiore a quello stimato. L'approvazione per l'importo stimato rimane valida per la durata del soggiorno, fino a un massimo di trenta (30) giorni. In caso di soggiorno prolungato, il partner contrattuale è tenuto a richiedere un'ulteriore approvazione per la durata residua. Prima che il partner contrattuale richieda l'approvazione per un importo stimato, il titolare della carta deve avervi acconsentito.
- 24.2. Il partner contrattuale richiede a Swisscard un'ulteriore approvazione per un'eventuale differenza qualora l'importo dell'addebito superi di oltre il quindici per cento (15%) l'importo stimato al momento del check-out.
- 24.3. Qualora il partner contrattuale effettui addebiti ricorrenti sulla carta di un titolare per un periodo anziché una sola volta al termine del soggiorno, dovrà richiedere a Swisscard l'approvazione prima di ogni addebito, dopo aver ottenuto dal titolare della carta un'autorizzazione per l'importo totale.
- 25. Disposizioni particolari per noleggio di autoveicoli**
- 25.1. Al momento dell'avvio di un noleggio, il partner contrattuale può richiedere un'approvazione per l'importo stimato totale. Esso è calcolato moltiplicando il prezzo di noleggio per il numero di giorni di locazione previsti, oltre alle imposte dovute e ai costi accessori noti (come ad es. assicurazioni). Il partner contrattuale non può aumentare l'importo stimato a copertura del rischio di un eventuale danno o furto dell'autoveicolo. L'approvazione per l'importo stimato del noleggio dell'autoveicolo rimane valida per la durata del contratto di noleggio, in ogni caso fino a un massimo di trenta (30) giorni. 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 ad 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 ad es. ulteriori indennizzi per «mancata presentazione») o spese per la dimenticanza da parte del titolare di carta di restituire l'autoveicolo con il serbatoio pieno, multe di circolazione). Il titolare della carta acconsente per iscritto nel contratto di noleggio o in altra modalità comprovabile che il partner contrattuale può addebitare tali costi in aggiunta ai costi di noleggio dell'autoveicolo.
- 25.2. 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 25.1, non è necessaria alcuna ulteriore approvazione per l'addebito. Qualora tale importo sia più elevato, il partner contrattuale è tenuto a richiedere a Swisscard un'ulteriore approvazione per la differenza tra l'importo definitivo e quello originariamente approvato.
- 25.3. Il partner contrattuale richiede al titolare della carta un'ulteriore autorizzazione relativamente all'effettivo importo totale dell'addebito, indipendentemente dal fatto che debba richiedere o meno un'approvazione a Swisscard.
- 25.4. Qualora l'autoveicolo a noleggio risulti danneggiato al momento della restituzione e tale danno non sia assicurato, il partner contrattuale può inoltrare la richiesta di risarcimento danni alle seguenti condizioni:
- a) i costi del noleggio dell'autoveicolo sono già stati addebitati sulla carta del titolare di carta; e
  - b) il partner contrattuale ha richiesto un'approvazione separata per l'addebito del risarcimento danni e inoltrato l'addebito; e
  - c) il partner contrattuale può produrre un documento datato e validamente sottoscritto dal titolare della carta, nel quale quest'ultimo confermi di aver causato il danno e dichiari di accettare che la richiesta di risarcimento danni, come stimata e quantificata nel documento stesso, venga saldata tramite addebito sulla carta. Su semplice richiesta, il partner contrattuale lo presenta a Swisscard; e
  - d) l'addebito definitivo derivante dalla richiesta di risarcimento danni supera l'importo stimato dello stesso ai sensi della cifra 25.4c) di oltre il quindici per cento (15%) e, in caso di danno totale, non supera i costi per la sostituzione dell'autoveicolo a noleggio.
- 26. Addebiti per mancata presentazione**
- 26.1. Il partner contrattuale può eseguire l'addebito per «mancata presentazione» sulla carta solo qualora
- a) faccia parte di uno dei seguenti settori:
    - (i) strutture ricettive (ad es. albergo, campeggio), o
    - (ii) noleggio di mezzi di trasporto (ad es. auto, roulotte, imbarcazioni),
  - e
  - b) il titolare della carta prenoti/abbia prenotato una prestazione in modo vincolante con la propria carta; e
  - c) 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 della carta; e
  - d) il partner contrattuale abbia informato il titolare della carta, prima o al momento della prenotazione, del prezzo della prestazione prenotata e abbia trasmesso un numero di prenotazione; e
  - e) il partner contrattuale abbia comunicato in modo comprovabile al titolare della carta, nell'ambito della prenotazione, le proprie condizioni commerciali o di annullamento usuali nel settore e conformi alla legge.
- 26.2. L'importo di un addebito per «mancata presentazione» non può superare:
- a) nel caso di strutture ricettive, i costi per un pernottamento che il partner contrattuale comunica al titolare della carta al momento della prenotazione; o
  - b) in tutti gli altri casi, al massimo l'importo corrispondente a un noleggio giornaliero o a una durata minima più breve, che il partner contrattuale comunica al titolare della carta al momento della prenotazione.
- 26.3. Qualora le condizioni di cui alle cifre 26.1 e 26.2 siano soddisfatte, il partner contrattuale può emettere un documento giustificativo per un addebito per «mancata presentazione». Prima dell'inoltro di un addebito per «mancata presentazione», il partner contrattuale richiede l'approvazione di cui alla cifra 6 e ne informa comprovatamente il titolare della carta.

**27. Disposizioni generali relative all'accettazione della carta**

- 27.1. Ai fini dell'accettazione della carta nel commercio a distanza, il partner contrattuale utilizza il numero di partner contrattuale a questi specificamente assegnato da Swisscard a tal proposito.
- 27.2. Il partner contrattuale non può accettare la carta qualora debba presumere un uso fraudolento della stessa (cfr. la cifra 27.8 seguente).
- 27.3. Fatti salvi eventuali chargeback ai sensi della cifra 11, Swisscard accetta addebiti per i quali il titolare della carta non abbia presentato fisicamente la carta al partner contrattuale, nella misura in cui quest'ultimo rispetti cumulativamente le seguenti condizioni:
- a) Swisscard ha approvato gli addebiti inoltrati dal partner contrattuale; e
  - b) il partner contrattuale inoltra eventuali addebiti esclusivamente per via elettronica tramite un terminale. Può derogarvi soltanto qualora:
    - (i) Swisscard vi abbia acconsentito anticipatamente in modo comprovabile; oppure
    - (ii) il sistema di conteggio elettronico abbia subito un guasto, il partner contrattuale inoltri l'addebito manualmente (cifra 5) e, in luogo della firma del titolare della carta, inserisca le diciture «mail order» (in caso di ordinazione tramite posta), «telephone order» (in caso di ordinazione telefonica) o «digital order».
- 27.4. Se il partner contrattuale effettua l'addebito dopo oltre sette (7) giorni civili dal ricevimento del codice di approvazione originario (ad esempio, in caso di spedizione della merce dopo sette (7) giorni civili), è tenuto a richiedere un nuovo codice di approvazione.
- 27.5. Il partner contrattuale conferma in modo comprovabile al titolare della carta l'ordine, comprensivo dell'importo lordo della transazione, utilizzando la stessa ragione sociale comunicata al titolare della carta al momento dell'ordine oppure una ragione sociale comprensibile per il titolare e comunicatagli in via anticipata.
- 27.6. Il partner contrattuale inoltra la ricevuta solo dopo aver erogato la prestazione. Oltre ai dati di cui alla cifra 7.2, il partner contrattuale riporta sul documento giustificativo per il cliente:
- a) il nome del titolare della carta che figura sulla carta;
  - b) l'indirizzo di fatturazione del titolare della carta; e
  - c) l'indirizzo di consegna.
- In caso di ordinazioni telefoniche, il partner contrattuale annota inoltre la data e l'ora dell'ordine.
- 27.7. Qualora il titolare della carta affermi che il partner contrattuale non abbia erogato la prestazione, Swisscard può procedere allo storno dell'addebito di cui alla cifra 11, a meno che il partner contrattuale non dimostri che il titolare di carta ha ricevuto la prestazione.
- 27.8. Il partner contrattuale accetta che Swisscard possa procedere, ai sensi della cifra 11.2, allo storno di transazioni effettuate nell'ambito del commercio a distanza.
- 27.9. Il partner contrattuale informa tempestivamente il titolare della carta qualora Swisscard non approvi una transazione nell'ambito del commercio a distanza. In caso di ordinazione su Internet, il partner contrattuale informa il titolare della carta tramite il proprio sito web.
- 27.10. «Signature on File» (S.O.F.): qualora il titolare della carta autorizzi il partner contrattuale, mediante un documento firmato, ad addebitare il conto della propria carta senza necessità di ulteriori firme, il partner contrattuale deve riportare sul giustificativo di addebito la dicitura «Signature on File» oppure «S.O.F.».

**28. Ulteriori disposizioni per ordini digitali**

- 28.1. Swisscard può imporre al partner contrattuale l'utilizzo di American Express SafeKey (o di un altro programma di

sicurezza) per gli ordini digitali. In tali casi, l'impiego del programma può essere omissso solo eccezionalmente, ad es. quando il partner contrattuale inserisce i dati della carta direttamente in un terminale. Egli accetta al riguardo che Swisscard possa procedere allo storno ai sensi della cifra 11.

- 28.2. Il partner contrattuale si assicura che ciascuno dei propri Fornitori di servizi di pagamento attivi l'American Express SafeKey.
- 28.3. Qualora Swisscard approvi ordini digitali in un eWallet, il partner contrattuale può verificare il titolare della carta tramite CDCVM. A tal fine, il partner contrattuale è tenuto a dotare il proprio sistema di una tecnologia approvata da American Express. Qualora il partner contrattuale abbia utilizzato American Express SafeKey, verificato il titolare della carta tramite CDCVM e rispettato le CG, Swisscard non effettua lo storno degli addebiti contestati per truffa. Swisscard non rinuncia tuttavia allo storno degli addebiti contestati per motivi diversi dalla truffa (ad es. in caso di controversie relative a merci o servizi).
- 28.4. Swisscard autorizza gli ordini digitali esclusivamente per via elettronica. Anche in tal caso, il partner contrattuale inoltra gli addebiti esclusivamente per via elettronica e utilizza il numero di partner contrattuale assegnato da Swisscard per gli ordini digitali.
- 28.5. Il partner contrattuale deve comunicare a Swisscard in modo comprovabile il proprio indirizzo Internet prima di accettare le carte come mezzo di pagamento per ordini digitali. Il partner contrattuale comunica a Swisscard eventuali modifiche degli indirizzi Internet con un preavviso comprovabile di almeno trenta (30) giorni civili.
- 28.6. Sul proprio sito web, il partner contrattuale informa chiaramente il titolare della carta in merito a:
- a) merci o servizi, comprensivi di descrizione dettagliata con indicazione del prezzo in CHF;
  - b) ragione sociale completa, indirizzo, Paese, numero di telefono e indirizzo e-mail, in particolare per richieste 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 delle prestazioni, inclusi tutti i costi dovuti in via supplementare (fra cui spedizione, imposte pubbliche, ecc.) in CHF;
  - e) disposizioni contrattuali applicabili al rapporto contrattuale, incluse condizioni generali, informativa sulla protezione dei dati, come pure misure e standard per la tutela dei dati personali, nonché alla possibilità di rifiutare che i propri dati vengano utilizzati dal partner contrattuale o da terzi per fini di marketing;
  - f) quale standard di sicurezza egli applica ai dati e alla loro trasmissione;
  - g) eventuali restrizioni di esportazione, conseguenze doganali e altre disposizioni legali concernenti la(e) prestazione(i) offerta(e), nella misura in cui siano note;
  - h) quando e come il titolare della carta può annullare la(e) prestazione(i), unitamente a tutte le ulteriori disposizioni applicabili;
  - i) ulteriori informazioni previste dalla legge (in particolare ai sensi della Legge federale contro la concorrenza sleale, dell'Ordinanza sull'indicazione dei prezzi e della legislazione in materia di protezione dei dati applicabile).



