

**PROPOSTA DI MODIFICA UNILATERALE DEL CONTRATTO RELATIVO
AL SERVIZIO DI ACCETTAZIONE DEI PAGAMENTI (ACQUIRING P.O.S.)**

Gentile Cliente,

La informiamo che con il Decreto Legislativo 27 gennaio 2010 n. 11 e le successive disposizioni di attuazione emanate dalla Banca d'Italia il 15 febbraio 2010, è stata recepita in Italia la Direttiva europea sui Servizi di pagamento 2007/64/CE (Payment Services Directive – PSD) che disciplina i principali servizi di pagamento (in Euro o nelle altre divise degli Stati Membri dello Spazio Economico Europeo) e introduce nuove regole e modalità operative per le Banche e gli Esercenti. **Le nuove norme sono entrate in vigore il 1° marzo 2010.**

Formuliamo le seguenti proposte di modifica unilaterale del contratto da Lei precedentemente sottoscritto

Disposizioni oggetto di accordo tra le parti:

Art. 2 Obblighi dell'Esercente relativi all'utilizzo del P.O.S.

L'Esercente si impegna ad osservare integralmente le disposizioni contrattuali, nonché le istruzioni contenute nel documento tecnico fornito dalla Banca all'atto della sottoscrizione di questo Contratto (di seguito "documento tecnico e/o istruzioni") relativo alle modalità di erogazione del Servizio determinate esclusivamente dalla Banca stessa. Le modifiche delle istruzioni saranno comunicate all'Esercente in forma scritta, con le modalità indicate nel successivo art. 10, salvo il caso in cui siano rese necessarie da ragioni di sicurezza: in tal caso potranno essere comunicate in qualsiasi forma e/o modalità, salva la successiva conferma scritta all'Esercente.

Le operazioni di pagamento a mezzo P.O.S. devono sempre essere omologate dal Consorzio Bancomat, nel rispetto delle scadenze temporali fissate di volta in volta nella normativa emanata dallo stesso Consorzio.

L'Esercente anche in caso di utilizzo di apparecchiature (P.O.S.) di sua proprietà o fornite da terzi non Soggetti Acquirer deve utilizzare solo sistemi omologati. L'Esercente deve conservare e custodire con ogni diligenza le apparecchiature (P.O.S.) installate e, anche nel caso in cui le apparecchiature siano di proprietà del medesimo Esercente o di terzi, deve astenersi da interventi sulle stesse, sui programmi installati, nonché sulle altre apparecchiature ad esse collegate e/o sui relativi programmi, che possano compromettere la sicurezza, l'efficienza e/o la regolare erogazione del Servizio. Gli interventi di manutenzione e/o riparazione sono riservati esclusivamente al personale della S.T.D. L'Esercente è tenuto a chiedere al personale che si presenta per la manutenzione i documenti di identificazione (tesserino nominativo contenente anche gli estremi del Soggetto Acquirer o della S.T.D. per conto dei quali viene effettuata la manutenzione) al fine di evitare indebite manomissioni sulle apparecchiature. L'Esercente deve vigilare sul corretto utilizzo dei P.O.S. in dotazione; ciò anche mediante l'adozione di modelli di recente tecnologia, nonché consentendone l'utilizzo esclusivamente a personale di comprovata fiducia. A tal fine l'Esercente si obbliga ad adottare ogni precauzione utile alla salvaguardia della sicurezza degli ambienti ove sono installati gli stessi P.O.S., quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, sistemi di allarme, videosorveglianza, serrature blindate, e simili. L'Esercente è tenuto ad usare il P.O.S. secondo le istruzioni fornitegli, a non rimuoverlo dai locali in cui è installato e, in caso di problemi relativi al suo utilizzo, a darne immediata segnalazione telefonica alla Banca e/o altro soggetto da questa indicato - al numero di Help Desk comunicato dalla Banca all'atto della sottoscrizione del Contratto - dandone successiva conferma scritta entro 48 ore.

L'Esercente si impegna altresì ad informare tempestivamente, con le medesime modalità sopra indicate, la Banca e/o ad altro soggetto da questa indicato in relazione a:

- ogni evento di effettiva o sospetta intrusione illecita nei locali commerciali ove sono installate le apparecchiature P.O.S.;
 - furti e/o smarrimenti delle apparecchiature P.O.S., anche nel caso in cui le stesse non siano di proprietà della Banca;
 - ogni segno di manomissione delle apparecchiature P.O.S., rilevabile a vista sulle stesse.
- L'Esercente dovrà istruire il proprio personale ai fini di un corretto impiego delle apparecchiature P.O.S., conformemente alle indicazioni ricevute dalla Banca. L'Esercente ha anche l'obbligo di verificare giornalmente, in ogni caso prima dell'utilizzo dei P.O.S., l'assenza di evidenti segni di manomissione degli stessi. In caso contrario dovrà astenersi dall'utilizzo delle apparecchiature compromesse sino a diversa indicazione della Banca. L'Esercente si impegna a consentire, nel rispetto delle modalità e dei termini concordati con la Banca, eventuali ispezioni nei propri locali da parte della Banca stessa e/o del Soggetto Acquirer, al fine di verificare l'osservanza degli obblighi a suo carico. In caso di pluralità di Acquirer attivi sul medesimo P.O.S., l'Esercente è tenuto a comunicare, a ciascuno di detti Acquirer, le condizioni contrattuali in essere e le relative variazioni, ivi compresa la cessazione del rapporto.

Art. 3 Obblighi dell'Esercente nei confronti del Titolare

L'Esercente si impegna a consentire al Titolare di effettuare, durante l'orario di apertura al pubblico dei locali nei quali sono installate le apparecchiature, il pagamento delle merci e/o dei servizi acquistati mediante l'utilizzo della Carta attraverso la digitazione del P.I.N. Prima che il Titolare effettui l'operazione di pagamento l'Esercente ha l'obbligo di verificarne l'identità prendendo visione di un documento d'identità del Titolare in corso di validità.

L'Esercente si impegna a consegnare al Titolare la ricevuta e/o ordine di pagamento rilasciato dall'apparecchiatura, dal quale devono risultare, in modo leggibile, gli elementi identificativi dell'operazione di pagamento (di seguito denominata "operazione") indicati nel documento tecnico. In caso di mancato rilascio della ricevuta e/o ordine di pagamento per guasto della stampante verificatosi a conclusione dell'operazione, l'Esercente è tenuto a replicare il tentativo di stampa della ricevuta e/o ordine di pagamento e, in caso negativo, a contattare il servizio di assistenza al numero comunicato dalla Banca all'atto della sottoscrizione di questo Contratto per verificare il buon fine dell'operazione stessa e ottenerne gli elementi identificativi ed il numero progressivo, che saranno annotati, a cura dell'Esercente medesimo, sulla ricevuta e/o ordine di pagamento. La temporanea impossibilità tecnica di rilascio della ricevuta e/o ordine di pagamento deve essere comunicata al Titolare prima dell'esecuzione dell'operazione, lasciando quindi al Titolare stesso la facoltà di proseguire o meno l'effettuazione dell'operazione stessa. Anche in tal caso l'Esercente è tenuto a contattare il numero di Help Desk e il servizio di assistenza. Nel caso di impossibilità di perfezionamento dell'operazione tramite le apparecchiature per irregolarità della Carta, l'Esercente, non potendo in nessun caso ritirare la Carta, potrà esigere - ai fini del perfezionamento dell'operazione - dal Titolare che il pagamento avvenga per contanti o con gli eventuali altri mezzi di pagamento di norma accettati dall'Esercente medesimo. Nel caso in cui, durante gli orari in cui il servizio di assistenza non è attivo, l'operazione eseguita tramite l'apparecchiatura non si concluda con la consegna di regolare ricevuta e/o ordine di pagamento, l'Esercente può richiedere il pagamento in contanti o con strumenti diversi dalla Carta, rilasciando al Titolare una dichiarazione, apposta sulla ricevuta e/o ordine di pagamento ovvero su modulo appositamente fornito dalla Banca e sottoscritto dall'Esercente medesimo, relativo all'impossibilità di verificare l'esito dell'operazione. La Banca e/o l'Acquirer rimangono completamente estranei a qualsiasi contestazione o controversia relativa alla spedizione e/o fornitura di beni e/o servizi che possa sorgere tra il Titolare e l'Esercente. L'Esercente si impegna a definire direttamente con il Titolare qualsiasi pretesa e/o reclamo inerenti a qualsiasi vizio o difetto relativo ai beni forniti e/o ai servizi richiesti, adottando una condotta conforme alla correttezza commerciale d'uso e ciò anche in caso di eventuale richieste di sostituzione e/o restituzione di beni. Resta comunque inteso che ogni responsabilità per eventuali contestazioni o reclami del Titolare relativi alla fornitura di merci e/o servizi è ad esclusivo carico dell'Esercente.

Art. 4 Obblighi della Banca

La Banca si impegna:

- ad assicurare all'Esercente un servizio di assistenza nel caso di difficoltà operative, secondo quanto concordato con l'Esercente stesso anche in relazione alla proprietà delle apparecchiature e/o dei programmi;
- a garantire la collaborazione e l'assistenza di carattere operativo che fosse richiesta dall'Esercente;
- ad assicurare l'analisi dei problemi che possono aver determinato le citate difficoltà operative e che possono interessare sia il funzionamento delle apparecchiature, sia il collegamento con le infrastrutture di trasmissione;
- ad apportare e/o richiedere i necessari interventi di ripristino, ivi compreso l'invio di personale tecnico specializzato della S.T.D.;
- a segnalare all'Esercente (qualora si rilevino problemi o rischi inerenti l'operatività e/o la sicurezza) la necessità che egli provveda al ripristino degli standard operativi e di sicurezza, in caso di P.O.S. di proprietà dell'Esercente stesso o di terzi;
- a procedere alla verifica ed alla richiesta dell'eventuale sostituzione dei P.O.S. a seguito della segnalazione, effettuata dall'Esercente nelle forme di cui al successivo art. 10, di furto e/o tentativo di furto presso l'Esercizio commerciale, nonché in relazione a fattispecie anche diverse da queste che possano far ragionevolmente presumere una illecita manomissione dei P.O.S. o comunque la riduzione o possibile riduzione dei necessari parametri di sicurezza.

Art. 5 Obblighi, facoltà e responsabilità della Banca e dell'Acquirer

La Banca e/o l'Acquirer sono tenuti ad assicurare il regolare funzionamento del Servizio e non sono responsabili delle interruzioni, anche solo momentanee, dello stesso dovute a cause di forza maggiore e/o a scioperi, anche del proprio personale; si impegnano altresì ad intervenire, attraverso la S.T.D., sulle apparecchiature, sui programmi e a svolgere le attività di propria competenza, nel più breve tempo possibile, al fine di ripristinare l'erogazione del Servizio. La Banca e/o l'Acquirer non assumono alcuna responsabilità per eventuali danni derivanti dalla mancata o ritardata possibilità di eseguire le transazioni elettroniche tramite P.O.S. causata da difetti del P.O.S. stesso o dalla rete di comunicazione elettronica. La Banca e/o l'Acquirer possono sospendere il Servizio in relazione a tutte le esigenze connesse all'efficienza, alla gestione operativa ed alla sicurezza dello stesso.

Art. 7 Ulteriori obblighi dell'Esercente

L'Esercente si impegna inoltre:

- a) a verificare la presenza del Marchio PagoBANCOMAT sulla Carta prima di iniziare la transazione elettronica;
- b) ad applicare ai Titolari prezzi non superiori e condizioni (compresi eventuali sconti, saldi e simili) non meno favorevoli di quelli praticati, al momento dell'utilizzo della Carta, alla clientela che effettua i pagamenti in contanti;
- c) ad accettare la restituzione o la sostituzione di merci già fornite ai Titolari, nonché la rinuncia all'utilizzo dei servizi dai medesimi richiesti, secondo la prassi generalmente adottata nei confronti della propria clientela;
- d) ad effettuare tutte le operazioni previste dal documento tecnico per la chiusura contabile periodica delle operazioni registrate dalle apparecchiature;
- e) ad esporre, per tutta la durata di questo Contratto in modo evidente all'esterno ed all'interno dei locali, le vetrofanie e gli altri materiali pubblicitari forniti dalla Banca e dall'Acquirer;
- f) a comunicare immediatamente alla Banca, con le modalità di cui all'art. 10, la cessazione dell'attività, la cessione dell'azienda o di un ramo di essa, i mutamenti della proprietà societaria o della gestione dell'attività, le variazioni o modifiche della denominazione o ragione sociale;
- g) a trattenere e conservare la ricevuta e/o ordine di pagamento per un periodo minimo di 15 mesi (quindici mesi) dalla data dell'operazione, periodo entro il quale la Banca e/o l'Acquirer potranno richiedere la stessa ricevuta all'Esercente per eventuali verifiche che si rendessero necessarie;
- h) nel caso di cui alla lettera g), a consegnare con la massima tempestività la documentazione richiesta dalla Banca e/o dall'Acquirer.

Art. 8 Procedure per l'accredito degli importi relativi alle operazioni di pagamento eseguite

Gli accrediti vengono effettuati sul conto corrente o sui conti correnti indicato/indicati dall'Esercente all'atto della sottoscrizione di questo Contratto, con valuta pari al giorno lavorativo successivo a quello in cui è stata effettuata l'operazione, a condizione che l'Esercente abbia rispettato gli obblighi posti a suo carico da questo Contratto. La Banca e/o l'Acquirer hanno comunque diritto al rimborso di quanto corrisposto dall'Esercente nel caso di importi già pagati in relazione alle operazioni effettuate e che risultassero successivamente irregolari ai sensi delle condizioni di questo Contratto.

Art. 9 Corrispettivi

A titolo di corrispettivo del Servizio reso dalla Banca e dall'Acquirer, l'Esercente si impegna a riconoscere alla Banca e all'Acquirer gli importi a titolo di commissione sulle operazioni di pagamento specificati nel Documento di sintesi.

Dal momento dell'installazione del P.O.S. saranno a carico dell'Esercente i costi della normale utenza telefonica dello stesso, nonché l'importo che la Banca e/o l'Acquirer dovesse eventualmente richiedergli quale somma destinata a coprire le spese di manutenzione e di assistenza del P.O.S.

La informiamo che le modifiche da noi proposte si considereranno da Lei approvate qualora Lei non receda dal nuovo contratto, mediante raccomandata A/R, entro 60 giorni dal ricevimento di questa comunicazione. Nel caso in cui decida di recedere, Le comunichiamo che non Le verranno applicati oneri superiori a quelli che Lei avrebbe sostenuto in base alle vecchie condizioni contrattuali.

Di seguito Le riportiamo le clausole contrattuali modificate e/o integrate alla luce delle nuove disposizioni di legge:

Disposizioni imperative:

Art. 10 Comunicazioni (Istruzioni di Vigilanza Banca d'Italia): il Contratto è concluso in lingua italiana e le relative comunicazioni nel corso del rapporto sono effettuate in lingua italiana. L'Esercente ha il diritto di ottenere, in qualsiasi momento del rapporto, copia del Contratto e del Documento di Sintesi aggiornato.

Art. 11 Modalità di rendicontazione periodica (Istruzioni di Vigilanza Banca d'Italia): la Banca, almeno una volta al mese, mette a disposizione dell'Esercente presso lo sportello la stampa gratuita, su sua richiesta, della lista movimenti P.O.S. di dettaglio, tenuto conto che nella lista movimenti del conto corrente è presente esclusivamente l'unico movimento di accredito relativo al totale delle operazioni di pagamento eseguite nel corso della giornata.

Art. 12 Modifica delle condizioni economiche e contrattuali (art. 126-sexies D.lgs. n.11/2010) : ogni modifica del Contratto e/o del Documento di Sintesi che ne costituisce il frontespizio viene proposta dalla Banca e/o dall'Acquirer mediante comunicazione scritta e con l'indicazione evidente della formula "proposta di modifica del contratto", con almeno due mesi di anticipo rispetto alla data di applicazione prevista. La Banca e/o l'Acquirer comunicheranno all'Esercente la proposta di modifica, specificando che in assenza di espresso rifiuto dell'Esercente stesso, la proposta si intenderà accettata e che l'Esercente stesso, una volta ricevuta tale comunicazione, avrà facoltà di recedere dal Contratto immediatamente e senza spese, prima della data prevista per l'applicazione della modifica. Le modifiche dei tassi di interesse o di cambio, in senso favorevole all'Esercente, possono essere applicate dalla Banca e/o Acquirer con effetto immediato e senza preavviso.

Nel caso in cui si tratti di modifiche sfavorevoli per l'Esercente, le stesse potranno essere applicate, con effetto immediato e senza preavviso:

- nel caso in cui siano la conseguenza della variazione dei tassi di interesse o di cambio di riferimento convenuti nel Contratto;
- qualora, trattandosi di modifiche relative ai tassi di interesse, l'Esercente ne sia tempestivamente informato dalla Banca/Acquirer.

Le modifiche dei tassi di interesse o di cambio sono applicate e calcolate in forma neutra tale da non creare discriminazioni tra Esercenti. Quando l'Esercente sia una micro-impresa, l'Acquirer e/o la Banca può modificare le condizioni contrattuali e/o economiche qualora sussista un giustificato motivo, dando un preavviso di un mese all'Esercente, che ha diritto di recedere dal Contratto senza spese o penalità.

Quando l'Esercente sia una micro-impresa, l'Acquirer e/o la Banca può modificare, senza preavviso, sempreché vi sia un giustificato motivo, il tasso di interesse o l'importo di qualunque altro onere relativo al rapporto originariamente convenuti, dandone immediata comunicazione all'Esercente che ha diritto di recedere dal contratto senza spese o penalità.

Art. 13 Durata e diritto di recesso (art. 126-septies D.lgs. n.11/2010): l'Acquirer e la Banca possono recedere dal Contratto con un preavviso di 2 mesi e senza alcun onere per l'Esercente. Il preavviso è dato a mezzo raccomandata A.R. all'indirizzo comunicato dall'Esercente all'atto della sottoscrizione di questo Contratto.

Qualora ricorra un giustificato motivo ai sensi dell'art. 33, comma 3, del d.lgs. 6 settembre 2005, n. 206, l'Acquirer e la Banca possono recedere dal contratto senza preavviso, dandone immediata comunicazione all'Esercente.

L'Esercente può recedere dal Contratto in qualunque momento, senza preavviso, senza penalità e senza spese di chiusura, dandone comunicazione scritta all'Acquirer e alla Banca. L'Esercente nelle ipotesi di recesso e/o cessazione degli effetti del Contratto:

- a) non potrà compiere ulteriori operazioni con il P.O.S.;
- b) dovrà corrispondere alla Banca e all'Acquirer gli importi inerenti alle operazioni effettuate sino al momento di cessazione degli effetti di questo Contratto;
- c) nel caso di unico Acquirer attivo sul relativo P.O.S., dovrà restituire immediatamente lo stesso P.O.S. alla Banca e/o all'Acquirer e/o al proprietario dello stesso, riconsegnando tutto il materiale fornitogli, nonché rimuovendo i contrassegni di identificazione delle Carte di pagamento ovvero, in caso di pluralità di Acquirer attivi sul medesimo P.O.S., l'Esercente dovrà comunicare a ciascuno di detti Acquirer la cessazione del rapporto disciplinato da questo Contratto.

Art. 14 – Foro competente - Ricorsi e Reclami (Istruzioni di Vigilanza Banca d'Italia): i rapporti derivanti dall'applicazione del Contratto sono regolati dalla legge italiana. Per qualunque controversia derivante dall'applicazione del Contratto è competente in via esclusiva l'Autorità Giudiziaria nella cui giurisdizione si trova la sede legale della Banca e/o dell'Acquirer. Nel caso in cui sorga una controversia tra l'Esercente e l'Acquirer e/o la Banca relativa all'interpretazione ed applicazione del Contratto, l'Esercente prima di adire l'Autorità Giudiziaria ha la possibilità di utilizzare gli strumenti di risoluzione delle controversie previsti nei successivi commi. I reclami, presentati esclusivamente per iscritto, vanno inviati all'Ufficio Reclami dell'Acquirer e/o della Banca. In particolare, i reclami potranno essere presentati:

- nei confronti dell'Acquirer, a mezzo posta all'indirizzo Ufficio Reclami – Iccrea Banca S.p.A. - Via Lucrezia Romana n.41/47, 00178 ROMA, a mezzo fax al n. 06/72075633, ovvero a mezzo posta elettronica all'indirizzo reclami@iccrea.bcc.it;

- nei confronti della Banca.....

L'Acquirer e/o la Banca rispondono entro 30 giorni dalla ricezione della richiesta, provvedendo al rimborso ovvero fornendo una giustificazione per il rifiuto del rimborso medesimo.

Se l'Esercente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i 30 giorni, prima di ricorrere al Giudice, ha il diritto di presentare un esposto alla Banca d'Italia (per le ipotesi di violazione delle disposizioni di cui ai Titoli II "Diritti ed obblighi delle parti" e IV "Trasparenza delle condizioni contrattuali ed obblighi informativi" del decreto legislativo N. 11 del 27 gennaio 2010 ovvero di ricorrere ai sistemi stragiudiziali, quali l'Arbitro Bancario Finanziario - ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca. L'Esercente può altresì far ricorso al Conciliatore Bancario Finanziario: in caso di controversia con la Banca e/o Acquirer, l'Esercente può attivare una procedura di conciliazione che consiste nel tentativo di raggiungere un accordo con la Banca e/o Acquirer, grazie all'assistenza di un Conciliatore indipendente. Per questo servizio è possibile rivolgersi al Conciliatore Bancario Finanziario (Organismo iscritto nel Registro tenuto dal Ministero della Giustizia), con sede in Roma, via delle Botteghe Oscure, 54, telefono 06/674821, sito internet www.conciliatorebancario.it.

Rimane in ogni caso impregiudicato il diritto dell'Esercente di rivolgersi in qualunque momento all'Autorità Giudiziaria.

Nel caso di inosservanza da parte della banca degli obblighi di trasparenza previsti per l'esecuzione di servizi di pagamento dal Testo Unico Bancario (TUB) e dalle relative Istruzioni di vigilanza, nonché dal d.lgs. 11 del 2010, di recepimento della direttiva PSD, sono alla banca stessa applicate le sanzioni amministrative pecuniarie di cui all'art. 144 del TUB, irrogate secondo la procedura di cui al successivo art. 145.

La informiamo infine che potrà acquisire senza spese il testo completo del nuovo contratto aggiornato alla luce delle citate normative presso lo sportello della Sua Banca. Alleghiamo alla presente il documento di sintesi.

Piove di Sacco 01/03/2010

Distinti saluti