

# FOGLIO INFORMATIVO ESERCENTI NEXI

Richiesta tramite Banca

## INFORMAZIONI SULLA SOCIETÀ

Nexi Payments SpA, sede legale: Corso Sempione, 55 - 20149 Milano Iscritta all'Albo degli Istituti di pagamento art. 114 septies T.U.B. n. 32875.7 Capitale Sociale Euro 56.888.798,40 i.v., Registro delle Imprese di Milano, Codice Fiscale e Partita IVA: 04107060966 REA Milano: 1725898 - Telefono: +39.02.3488.1 Fax: +39.02.3488.4115 Sito Internet: www.nexi.it

## INFORMAZIONI SULLA BANCA

## CARATTERISTICHE E RISCHI TIPICI DEL SERVIZIO

### Che cos'è il servizio di commercio elettronico

Il servizio di acquiring è l'insieme delle attività svolte da Nexi relative:

- al Convenzionamento dell'Esercente finalizzato all'accettazione di Carte di pagamento per la vendita di beni e/o servizi;
- all'intermediazione dei flussi finanziari relativi all'accettazione delle Carte, nel rispetto delle modalità ed alle condizioni di seguito indicate.

### Modelli commissionali

Sono previsti due modelli commissionali: Commissioni Differenziate e Commissione Unica. L'applicazione di uno dei due modelli dovrà essere richiesto per iscritto da parte dell'Esercente, così come le eventuali variazioni successive.

### Transazioni effettuate tramite pos (transazioni elettroniche)

- POS netto: la Banca o Nexi provvederà ad accreditare il conto corrente bancario dell'Esercente per un importo pari all'ammontare delle Transazioni Elettroniche al netto delle commissioni applicate;
- POS lordo: la Banca o Nexi provvederà ad accreditare il conto corrente bancario dell'Esercente per un importo pari all'ammontare lordo delle Transazioni Elettroniche. Mensilmente Nexi addebiterà il suddetto conto corrente bancario per un importo pari all'ammontare delle commissioni relative alle Transazioni registrate nell'Estratto Conto.

Al servizio possono essere collegati eventuali servizi accessori, quali ad esempio i servizi distintivi per Alberghi e Autonoleggi, il servizio Dynamic Currency Conversion, etc. Tali servizi verranno erogati secondo le modalità, i termini e le condizioni di volta in volta vigenti al momento della richiesta di convenzionamento e saranno oggetto di specifica regolamentazione sottoscritta separatamente.

### Principali rischi

- Variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche (commissioni e spese del servizio) ove contrattualmente previsto.
- Possibilità di riaddebito di importi relativi a Transazioni irregolari in quanto effettuate senza l'osservanza delle norme previste nel Regolamento Esercenti Nexi e nelle clausole particolari relative alle differenti modalità di vendita.
- Malfunzionamenti delle infrastrutture tecniche per la gestione delle Transazioni tramite POS (es. mancanza linea telefonica, mancanza della fornitura di energia elettrica, ecc.), che possono comportare sospensioni o ritardi nell'erogazione del servizio.
- Mancato accredito di importi relativi a Transazioni in caso di comunicazione di IBAN errato da parte dell'Esercente.

## CONDIZIONI ECONOMICHE

Di seguito vengono riportate le condizioni economiche massime applicabili all'Esercente per il servizio acquiring offerto da Nexy Payments SpA. La Banca determinerà, entro i sotto elencati limiti massimi fissati da Nexy Payments SpA, le condizioni

effettivamente applicate che sono riportate nel "Documento di Sintesi Esercenti Nexi" contenuto nel Contratto.

### A) COMMISSIONI DIFFERENZIATE:

Tipo Carta	Commissione	Magg. Extra EEA	Riduzione per transazioni di importo <= 30 €
VISA CONSUMER CREDIT	8,15%	3,00%	0,05%
VISA COMMERCIAL	8,75%	3,00%	0,05%
VISA CONSUMER PREPAID	8,05%	3,00%	0,05%
VISA CONSUMER DEBIT	8,05%	3,00%	0,05%
V PAY CONSUMER DEBIT	8,05%	3,00%	0,05%
V PAY CONSUMER PREPAID	8,05%	3,00%	0,05%
MASTERCARD CONSUMER CREDIT	8,40%	3,00%	0,05%
MASTERCARD COMMERCIAL	9,00%	3,00%	0,05%
MAESTRO COMMERCIAL	9,00%	3,00%	0,05%
MASTERCARD CONSUMER DEBIT	8,00%	3,00%	0,05%
MASTERCARD CONSUMER PREPAID	8,00%	3,00%	0,05%
MAESTRO CONSUMER DEBIT	8,00%	3,00%	0,05%
MAESTRO CONSUMER PREPAID	8,00%	3,00%	0,05%
JCB	8,70%	N.A.	0,05%

# FOGLIO INFORMATIVO ESERCENTI NEXI

## Richiesta tramite Banca

Tipo Carta	Commissione	Magg. Extra EEA	Riduzione per transazioni di importo <= 30 €
UPI	8,95%	N.A.	0,05%

## B) COMMISSIONE UNICA:

Tipo Carta	Commissione	Riduzione per transazioni di importo <= 30 €
VISA / MASTERCARD	9,00%	0,05%
JCB	8,70%	0,05%
UPI	8,95%	0,05%

## C) INTERCHANGE FEE:

Le commissioni di interscambio applicate dai Circuiti Internazionali (non aggiuntive rispetto a quelle indicate nei precedenti punti A) e B) perché già ricomprese nelle stesse) sono consultabili al link: [www.nexi.it/interchangefee](http://www.nexi.it/interchangefee) e sono consegnate unitamente al presente documento.

## D) ONERI DI CIRCUITO:

I costi che Nexi deve sostenere nei confronti dei Circuiti Internazionali - non aggiuntivi rispetto a quanto indicato nei precedenti punti A) e B) - sono consegnati unitamente al presente documento. Tali oneri verranno trimestralmente adeguati sulla base dei costi applicati a Nexi dai Circuiti Internazionali. In caso di modifiche rilevanti l'adeguamento potrà avere una maggior frequenza. Le variazioni verranno rese note tramite pubblicazione nell'area trasparenza del sito Nexi.

## E) TEMPI DI ESECUZIONE E DATA VALUTA PER L'ACCREDITO DELLE TRANSAZIONI EFFETTUATE SUL CONTO CORRENTE BANCARIO DELL'ESERCENTE:

Le banche che intervengono nell'operazione - quella incaricata da Nexi e quella dell'Esercente - devono eseguire l'operazione di accredito delle somme entro precisi termini temporali previsti dal D. Lgs. 11/2010. La data valuta dell'accredito sul conto dell'Esercente non può essere successiva alla giornata operativa in cui l'importo dell'operazione di pagamento viene accreditato sul conto della banca dell'Esercente.

## F) DATA VALUTA PER L'ADDEBITO DELLE COMMISSIONI SUL CONTO CORRENTE BANCARIO DELL'ESERCENTE (per esercenti che operano in modalità POS lordo):

Entro 7 giorni lavorativi successivi alla data di riferimento dell'estratto conto (se il giorno di addebito cade di domenica o in un giorno festivo, la valuta è posticipata al primo giorno feriale successivo).

## G) ESTRATTO CONTO:

- Costi di emissione e di invio:
  - estratto conto on-line (disponibile sul sito [www.nexi.it](http://www.nexi.it)): gratuito;
  - estratto conto cartaceo: gratuito.
- Imposta governativa di bollo su estratti conto superiori a 77,47 Euro: non applicata.

## H) COSTI PER TERMINALE POS INSTALLATO:

I costi eventualmente applicati sui terminali POS gestiti dalla Banca - direttamente o tramite società terze - verranno comunicati da tali enti nell'ambito della propria contrattualistica di servizio.

## I) RICHIESTA DOCUMENTAZIONE E MATERIALI:

- Copia Contratto sottoscritto dall'Esercente: servizio gratuito.
- Copia "Documento di Sintesi Esercenti Nexi" aggiornata: servizio gratuito.
- Copia documentazione transazioni effettuate in un anno: servizio gratuito.
- Copia di un singolo documento di spesa: servizio gratuito.
- Copia di comunicazioni già ricevute: servizio gratuito.
- Invio comunicazioni di legge: servizio gratuito.
- Vetrofanie Limited Acceptance: 10,00 euro + IVA (cad.).

## J) SERVIZI ACCESSORI:

- Registrazione e utilizzo dell'area riservata ai clienti Nexi del sito [www.nexi.it](http://www.nexi.it): servizio gratuito.
- Servizio Clienti Nexi: servizio gratuito.

## K) SPESE PER LA COMUNICAZIONE DEL RIFIUTO DEGLI ORDINI DI PAGAMENTO:

Non previste.

## RECESSO E RECLAMI

### Recesso del Contratto

#### Recesso dell'Esercente

L'Esercente ha facoltà di recedere dal Contratto, anche relativamente ad uno solo o a più punti vendita, in qualsiasi momento, senza preavviso, senza penalità e senza spese, mediante comunicazione scritta a mezzo raccomandata A.R. da inviare a Nexi, eventualmente anche tramite la Banca, al seguente indirizzo: Nexy Payments SpA - Corso Sempione, 55 - 20149 - Milano.

#### Recesso di Nexy Payments SpA

Nexi può recedere dal Contratto con preavviso di 2 (due) mesi e senza nessun onere a carico dell'Esercente, dandone comunicazione in forma scritta all'Esercente, su supporto cartaceo a mezzo raccomandata A.R. all'indirizzo indicato nella Domanda di Adesione Esercenti Nexi o a quello successivamente comunicato, o tramite il Portale Esercenti, su Supporto Durevole, inviando in questo caso apposito avviso di pubblicazione all'Esercente via e-mail. In alternativa, la comunicazione di recesso, potrà essere fornita anche mediante altro Supporto Durevole concordato in anticipo con l'Esercente. Il recesso si considera efficace trascorsa la durata del periodo di preavviso a decorrere dal momento in cui l'Esercente viene a conoscenza dell'esercizio del recesso da parte di Nexi.

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

A decorrere dalla data di efficacia del recesso, l'Esercente non potrà compiere ulteriori Transazioni con le Carte e dovrà restituire immediatamente a Nexi tutto il ma-

teriale da quest'ultima fornitogli, nonché rimuovere le vetrofanie relative al servizio. L'Esercente resta inoltre obbligato al pagamento di ogni ragione di credito vantata da Nexi nei suoi confronti.

Il recesso si estende anche ad eventuali servizi accessori al Contratto, anche in deroga alle condizioni e ai termini eventualmente previsti dalla normativa di settore.

#### Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

Entro 60 (sessanta) giorni dalla data di efficacia del recesso la Società fornisce all'Esercente la rendicontazione finale comprensiva di ogni ragione di credito vantata dalla Società nei suoi confronti, e in particolare l'importo delle commissioni inerenti alle Transazioni effettuate fino alla data di efficacia del recesso; se pagate anticipatamente, esse sono rimborsate in maniera proporzionale.

Entro i successivi 30 (trenta) giorni l'Esercente provvede al pagamento, in un'unica soluzione, degli importi risultanti dalla rendicontazione finale.

#### Reclami

L'Esercente può presentare reclami a Nexi - Servizio Clienti, tramite apposito form presente nella sezione Reclami del sito Nexi, con comunicazione scritta a mezzo lettera raccomandata A.R., via fax o per via telematica, rispettivamente, ai seguenti recapiti: Nexi - Servizio Clienti, corso Sempione n. 55, 20149, Milano; fax 02 - 3488.9154; indirizzo e-mail: [c.satisfaction@nexi.it](mailto:c.satisfaction@nexi.it); indirizzo PEC: [reclami.nexipayments@pec.nexi.it](mailto:reclami.nexipayments@pec.nexi.it)

# FOGLIO INFORMATIVO ESERCENTI NEXI

## Richiesta tramite Banca

La Società darà riscontro al reclamo entro 15 (quindici) giornate operative dalla sua ricezione, indicando, in caso di accoglimento, i tempi previsti per risolvere il problema. Qualora l'Emittente venga a trovare nell'impossibilità di rispondere al reclamo entro le tempistiche sopra indicate, potrà sottoporre all'Esercente una risposta interlocutoria dettagliando le ragioni che hanno determinato l'impossibilità a rispondere entro le 15 (quindici) giornate operative. Le circostanze che hanno determinato l'impossibilità a rispondere entro 15 (quindici) giornate operative non devono, in ogni caso, essere dovute a volontà o negligenza dell'Emittente.

Nei casi di risposta interlocutoria, l'Emittente dovrà comunque fornire una risposta definitiva al reclamo entro 35 (trentacinque) giornate operative.

Se la Società non risponde al reclamo nei termini stabiliti oppure il reclamo non è accolto o se non è comunque soddisfatto della risposta, l'Esercente, nei casi previsti dalla legge, può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF).

Per sapere come e a quali condizioni è possibile rivolgersi all'ABF, l'Esercente può consultare l'apposita "Guida" disponibile sul sito Internet di Nexy Payments SpA, nonché presso le filiali di Banca d'Italia aperte al pubblico oppure consultare direttamente il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it)

In alternativa all'ABF o per le questioni che esulano la sua competenza così come sopra delineata, l'Esercente può presentare, anche in assenza di preventivo reclamo a Nexy Payments SpA, domanda di mediazione finalizzata alla conciliazione presso uno degli organismi di mediazione autorizzati ai sensi di legge (Decreto Legislativo 4 marzo 2010, n. 28). In ogni caso, l'esperimento di tale procedimento di mediazione è condizione di procedibilità dell'eventuale domanda giudiziale.

In aggiunta a quanto sopra, in caso di violazione da parte di Nexi delle regole di condotta che riguardano la prestazione dei servizi di pagamento, l'Esercente può presentare un esposto alla Banca d'Italia (ai sensi dell'art. 39 del D. Lgs. 11/2010).

In caso di grave inosservanza degli obblighi assunti da Nexi in relazione alla prestazione dei servizi di pagamento, saranno applicabili sanzioni amministrative pecuniarie, nella misura di volta in volta prevista ai sensi di legge (ai sensi del Titolo VIII del Testo Unico Bancario e dell'art. 32 del D. Lgs. 11/2010).

## LEGENDA

- **COMMISSIONE:** ammontare dovuto dall'Esercente a Nexi per ciascuna transazione effettuata.
- **COMMISSIONE INTERBANCARIA (Interchange fee):** la commissione corrisposta da Nexi all'emittente della carta per l'utilizzo della stessa presso gli Esercenti convenzionati.
- **EXTRA EEA:** termine utilizzato per indicare che la maggiorazione si applica alle transazioni effettuate con una Carta emessa da un prestatore di servizi di pagamento situato in un paese non facente parte dell'Area Economica Europea.
- **MODELLO COMMISSIONI DIFFERENZIATE:** prevede commissioni differenziate per le diverse categorie di carte e marchi di pagamento che presentano livelli diversi di Interchange Fee. Il modello prevede l'introduzione di una "Maggiorazione per operazioni Extra EEA", applicata in caso di operazione con carta emessa in Paesi non appartenenti all'EEA. In tali casi la "maggiorazione Extra EEA" andrà a sommarsi alla "commissione base".
- **MODELLO COMMISSIONE UNICA:** prevede solo 3 valori commissionali: Commissione VISA/MASTERCARD, Commissione JCB, UPI (solo per esercenti convenzionati per accettare queste carte), Il modello non prevede l'applicazione di maggiorazioni per operazioni con carte Extra EEA.
- **ONERI DI CIRCUITO:** i costi che Nexi deve sostenere nei confronti dei Circuiti Internazionali.
- **TERMINALE POS (Point of Sale):** apparecchiatura fornita all'Esercente che consente la lettura elettronica delle carte di pagamento, la richiesta di autorizzazione e l'effettuazione della transazione.

### Come contattare il Servizio Clienti Nexi

#### Assistenza e Autorizzazioni

892.080 (\*)

Servizi automatici: 24 ore su 24, 365 giorni all'anno

Servizi con operatore: 8.00-20.00, lunedì - venerdì

(\*) Numero soggetto a tariffazione specifica, con costo dichiarato prima dell'inizio della comunicazione telefonica.