

FOGLIO INFORMATIVO

SERVIZIO DI PAGAMENTO AVVISI PAGOPA

INFORMATIVA SULL'INTERMEDIARIO

Nexi Payments SpA • Corso Sempione 55, 20149 Milano • T. +39 02.3488.1 • F. +39 02.3488.4180 • www.nexi.it • www.nexigroup.com • Reg. Imprese Milano, Monza Brianza e Lodi, C.F. 04107060966 • Membro del Gruppo IVA Nexi P.IVA 10542790968 • REA Milano 1725898 • Capitale Sociale € 140.467.830,60 i.v. • Albo IMEL art. 114-quater del D. Lgs. 385/1993 n. 32875.7 • Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Nexi SpA

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO DI PAGAMENTO

Caratteristiche del servizio

Nexi Payments (di seguito, "Nexi") offre il servizio pagamento degli Avvisi PagoPA contraddistinti da QR Code, di importo inferiore a euro 1.000,00, inclusivi di oneri e commissioni eventualmente dovuti, in linea con quanto previsto dal D.Lgs. 231/2007 e ss.mm.ii. – con trasferimento a favore di diversi Enti Beneficiari dei fondi raccolti tramite l'infrastruttura tecnologica che l'Esercente mette a disposizione all'interno dei propri Punti Vendita o sui propri canali digitali.

Il servizio permette quindi al Cliente di effettuare presso l'Esercente, i pagamenti di Avvisi PagoPA.

Il Pagamento dell'Avviso PagoPA dovrà essere effettuato soltanto per l'intero ammontare indicato nell'Avviso stesso.

A fronte del servizio prestato, il Cliente riconoscerà a Nexi una commissione per ciascuna operazione effettuata.

Principali rischi

Il rischio tipico del servizio è costituito dallo smarrimento e/o dal furto dello scontrino unitamente al relativo Avviso. In tale situazione, il Cliente potrebbe trovarsi nella condizione di dover effettuare nuovamente il pagamento dell'importo previsto dall'Avviso, oltre ad eventuali sanzioni (non essendo in grado di dimostrare l'esecuzione del pagamento), oppure di non poter ricevere ulteriormente le prestazioni erogate a suo favore dal Beneficiario.

Tra gli altri fattori di rischio vanno enumerati: 1) impossibilità di eseguire il pagamento quando i dati contenuti nell'Avviso non siano chiaramente leggibili e pertanto non si può procedere con l'operazione (in tal caso la richiesta di pagamento avanzata dal Cliente si considererà come non ricevuta); 2) deterioramento della ricevuta di pagamento rilasciata al Cliente; 3) impossibilità di eseguire il pagamento tramite carte di pagamento dovuta ad inaccessibilità temporanea ai circuiti di pagamento.

A tal fine, si consiglia al Cliente di conservare e custodire adeguatamente sia l'Avviso, sia la relativa ricevuta di pagamento.

PRINCIPALI CONDIZIONE ECONOMICHE

Le condizioni economiche **massime** applicabili al pagamento dell'Avviso PagoPA sono le seguenti:

Voci	Commissione
Pagamento Avviso PagoPA	€. 3,00 per ogni Avviso

RECLAMI

L'Esercente può presentare reclami a Nexi con comunicazione scritta tramite i seguenti canali:

- sito www.nexi.it, nella sezione Reclami, compilando il Form reclami "esercenti"
- via fax al n. 02/3488.9154
- via e-mail all'indirizzo: c.satisfaction@nexigroup.com
- con PEC (Posta Elettronica Certificata) all'indirizzo: reclami.nexipayments@pec.nexi.it
- a mezzo posta ordinaria, raccomandata A.R. o posta prioritaria ai seguenti recapiti: Nexi Payments - Claims Management, Corso Sempione n. 55, 20149, Milano.

Per maggiori dettagli in merito alle modalità di gestione dei reclami, si rimanda alla sezione Reclami del sito www.nexi.it.

È considerato valido il reclamo che contiene gli estremi di chi lo propone, i motivi del reclamo, la firma o analogo elemento che consenta di identificare con certezza l'Esercente.

Nexi dà riscontro al reclamo entro 15 (quindici) giornate operative dalla sua ricezione, indicando, in caso di accoglimento, i tempi previsti per risolvere il problema.

Qualora Nexi venga a trovarsi 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 di Nexi.

Nei casi di risposta interlocutoria, Nexi dovrà comunque fornire una risposta definitiva al reclamo entro 35 (trentacinque) giornate operative. Se Nexi non risponde al reclamo nei termini stabiliti oppure il reclamo non è accolto o se l'Esercente non è comunque soddisfatto della risposta, l'Esercente, se il reclamo è relativo al Servizio Acquiring, può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario ("ABF") nei casi espressamente previsti nella Guida pratica all'Arbitro Bancario Finanziario. Tale Guida è disponibile sul Sito Internet o attraverso il Servizio Clienti, presso le filiali di Banca d'Italia aperte al pubblico, o direttamente sul sito www.arbitrobancariofinanziario.it.

Il ricorso all'ABF è di regola presentato on line accedendo all'Area Riservata del portale www.arbitrobancariofinanziario.it, previa registrazione. Il costo del ricorso all'ABF è pari a 20 euro, o altro importo determinato dall'ABF stesso.

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 Nexi, domanda di mediazione

finalizzata alla conciliazione presso uno degli organismi di mediazione autorizzati ai sensi di legge (Decreto Legislativo 4 marzo 2010, n. 28 e successive modifiche), il cui elenco è consultabile presso il sito internet <https://mediazione.giustizia.it> nella sezione dedicata. 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 nei confronti dei soggetti che svolgono funzioni di amministrazione, direzione nonché dei soggetti che svolgono funzioni di controllo per mancata vigilanza sull'osservanza degli obblighi in questione, 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 e successive modifiche).

LEGENDA

- **Beneficiario:** l'Ente che genera il QR Code e si configura quale effettivo destinatario del Pagamento dell'Avviso **Avviso/i PagoPA o semplicemente Avviso/i**: si intendono gli Avvisi, di importo fino ad euro 1.000. Gli Avvisi – contraddistinti da un QR Code generato dall'ente creditore (i.e. Ente beneficiario) – configurano una posizione debitoria di un cliente verso l'ente medesimo per il pagamento di imposte, tributi, multe, bollette;
- **Beneficiario:** l'Ente che genera il QR Code e si configura quale effettivo destinatario del Pagamento dell'Avviso;
- **Cliente:** soggetto che effettua il pagamento dell'Avviso utilizzando la carta. Questi viene considerato 'cliente occasionale' di Nexi non avendo un rapporto continuativo con la stessa;
- **Esercente:** soggetto che sottoscrive il Contratto con Nexi al fine di mettere a disposizione il Servizio presso i propri Punti Vendita.