

Termini e Condizioni Generali

Aggiornato al mese di marzo 2019



DON'T *do business* WITHOUT ITSM

1. Oggetto Dell'accordo; Definizioni e Condizioni Generali

- a. Questo documento, unitamente alle Sezioni A e B, al Modulo di Richiesta, al Foglio Informativo e Documento di Sintesi e alla Lettera di Conferma, costituisce la disciplina contrattuale relativa all'accettazione delle Carte American Express in Italia ("Accordo"). Con la stipula dell'Accordo, l'Esercizio si impegna ad accettare le Carte American Express (come definite al paragrafo b.) presso i suoi Punti Vendita in Italia per la vendita di beni e/o servizi (salvo le eccezioni previste nell'Accordo) e a ricevere da American Express il pagamento per gli Addebiti effettuati presso i Punti Vendita, in conformità all'Accordo. Resta, in ogni caso, inteso che la presentazione ad American Express di Addebiti implicherà, comunque, l'accettazione dell'Accordo da parte dell'Esercizio, che sarà responsabile per l'adempimento degli obblighi di cui all'Accordo per tutte le operazioni effettuate presso i suoi Punti Vendita.

b. Definizioni

Nel presente Accordo i seguenti termini avranno i significati di seguito indicati:

- **"Accordi con Terzi Fornitori di Servizi"**: qualsiasi contratto tra l'Esercizio e un Terzo Fornitore di Servizi per l'accettazione e/o la gestione di Altri Mezzi di Pagamento;
- **"Addebito"**: tutti gli importi degli acquisti di beni e/o servizi comunque effettuati con la Carta dal Titolare presso l'Esercizio;
- **"Addebito Aggregato"**: un Addebito composto da più acquisti e/o riaccrediti di piccolo importo effettuati con una Carta e aggregati, prima che l'Addebito sia presentato ad American Express per il pagamento;
- **"Addebito alla Presenza del Titolare"**: un Addebito per il quale la Carta è materialmente presentata a un Punto Vendita dell'Esercizio, inclusi gli Addebiti effettuati presso Terminali Attivati dal Cliente e quelli effettuati tramite Portafoglio Virtuale all'interno di un dispositivo mobile, utilizzando la Tecnologia *Contactless* presso i terminali di accettazione abilitati;
- **"Addebito con Consegna Differita"**: un'unica operazione di acquisto per la quale l'Esercizio debba creare e presentare due diverse Memorie di Spesa: la prima in relazione al deposito cauzionale o all'anticipo e la seconda in relazione al saldo;
- **"Addebito Contestato"**: qualsiasi Addebito (o porzione di Addebito) per il quale è stato formulato un reclamo;
- **"Addebito eseguito tramite applicazione"**: un addebito eseguito tramite un'applicazione progettata per la navigazione su smartphone e tablet;
- **"Addebito per Pagamento Anticipato"**: un Addebito per un pagamento effettuato dal Titolare in anticipo rispetto alla fornitura di beni o servizi richiesti;
- **"Addebito senza Presentazione della Carta"**: un Addebito per il quale la Carta non è presentata all'Esercizio e/o a un Punto Vendita dell'Esercizio (quali, ad esempio, Addebiti relativi ad acquisti per posta, telefono, via internet o canali digitali, inclusi quelli effettuati tramite un'applicazione di "Portafoglio Virtuale");
- **"Affiliata"**: qualsiasi persona giuridica che controlla, è controllata o è soggetta al comune controllo di una delle Parti;
- **"Altri Accordi"**: qualsiasi altro contratto, diverso dall'Accordo, tra l'Esercizio e/o qualsiasi Affiliata dell'Esercizio con American Express e/o qualsiasi sua Affiliata;
- **"Altri Mezzi di Pagamento"**: qualsiasi strumento o servizio di pagamento diverso dalla Carta, quali, o ad esempio, carte *charge*, carte di credito, carte di debito, moneta elettronica o altre carte di pagamento o strumenti di accesso a un conto di pagamento;
- **"American Express"**: American Express Payments Europe S.L. (AEPE), istituto di pagamento costituito secondo il diritto spagnolo, con sede legale a Avenida Partenón 12-14, 28042, Madrid, Spagna, iscritta al Registro Mercantile de la Provincia de Madrid numero di identificazione fiscale B88021431, autorizzazione alla prestazione di servizi di pagamento rilasciata dal Banco de España (BdE) ai sensi delle norme vigenti in Spagna n. 6.883, con sede secondaria in Viale Alexandre Gustave Eiffel 15 – 00148, Roma (Italia), codice fiscale, partita iva e numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Roma 14778691007, iscrizione all'albo degli istituti di pagamento di cui all'art. 114-septies del Decreto Legislativo 385/1993 n. 36019.8, soggetta alla vigilanza del BdE.
- **"Autenticazione forte del cliente"**: l'autenticazione basata sull'uso di due o più elementi, classificati nelle categorie della conoscenza (qualcosa che solo il Titolare conosce), del possesso (qualcosa che solo il Titolare possiede) e dell'inerenza (qualcosa che caratterizza il Titolare), che sono indipendenti, in quanto la violazione di uno non compromette l'affidabilità degli altri e che è concepita in modo tale da tutelare la riservatezza dei dati di autenticazione;
- **"Autorizzazione"**: il codice numerico di approvazione di ciascuna operazione trasmesso di volta in volta all'Esercizio da American Express o suoi incaricati;
- **"Avente Diritto"**: una persona fisica o giuridica che sia legittimata a esercitare azioni a tutela di un marchio o di un diritto d'autore o altro diritto di proprietà intellettuale;
- **"Carta American Express" ovvero "Carta"**: ogni Carta, qualunque ne sia la tipologia, o altro strumento di pagamento (virtuale, elettronico o fisico)

- e/o servizio di pagamento emesso e/o gestito da una società del Gruppo American Express ovvero da un licenziatario di uno di questi soggetti, che reca il Marchio o i Marchi di una società del Gruppo American Express;
- **“Carta con Chip”**: ogni Carta che contiene un *chip* elettronico sul quale sono registrati dati (tra i quali le Informazioni sul Titolare) leggibili da parte di un terminale POS abilitato al fine di facilitare l’elaborazione dell’Addebito;
 - **“Carta Prepagata”**: qualsiasi Carta contrassegnata dalla parola “prepagata” o recante qualsiasi altro simile segno di identificazione, come di volta in volta comunicato da American Express;
 - **“Codice Privacy”**: Regolamento EU 2016/679
 - **“Codice Esercizio”**: il numero identificativo assegnato da American Express a ciascun Punto Vendita dell’Esercizio. Qualora l’Esercizio abbia più Punti Vendita, American Express potrà assegnare un numero diverso a ciascuno di essi;
 - **“Compenso”**: il corrispettivo spettante ad American Express per i servizi resi ai sensi dell’Accordo, da calcolarsi, alternativamente: (i) in forma percentuale sull’ammontare totale (IVA inclusa) di ogni Addebito; (ii) come un importo fisso per operazione; (iii) come un importo fisso addebitato periodicamente con la cadenza concordata tra le Parti; o (iv) come una combinazione degli importi di cui ai punti da (i) a (iii);
 - **“Conto”**: il conto corrente bancario aperto dall’Esercizio presso una banca operante in Italia e comunicato ad American Express, al fine di ricevere i pagamenti ai sensi dell’Accordo;
 - **“Credito”**: importo dell’Addebito che l’Esercizio deve rimborsare a un Titolare per acquisti o pagamenti effettuati utilizzando la Carta;
 - **“Dati dell’Addebito”**: ha il significato attribuito a tale termine nella Sezione A, paragrafo 1.a.(i);
 - **“Dati dell’Accredito”**: ha il significato attribuito a tale termine nella Sezione A, paragrafo 1.a.(iii);
 - **“Direttiva PSD”**: la Direttiva 2015/2366/CE , il Decreto Legislativo n. 11 del 27 gennaio 2010 (successivamente modificato e integrato) e i relativi provvedimenti attuativi con cui tale direttiva è stata recepita nel diritto italiano, come di volta in volta integrati e modificati;
 - **“Dispositivo Mobile”**: il dispositivo elettronico, riconosciuto da American Express, abilitato ad effettuare transazioni tramite Portafoglio Virtuale (a mero titolo esemplificativo, telefono cellulare, *tablet*, *personal computer*, dispositivi elettronici portatili) ;
 - **“Esercizio”**: il soggetto che ha stipulato l’Accordo con American Express;
 - **“Estratto Conto”**: il documento che American Express mette a disposizione periodicamente dell’Esercizio, secondo quanto previsto nell’Art. 5 e che riepiloga tutti gli Addebiti e i Crediti contabilizzati durante il relativo periodo di riferimento;
 - **“Gestore”**: il soggetto che gestisce l’Esercizio (anche tramite un’altra entità con diversa personalità giuridica) quale, a titolo esemplificativo, un direttore, amministratore o titolare di cariche equivalenti;
 - **“Giorno Lavorativo”**: si intende ogni giorno che non sia un sabato o una domenica o qualsiasi altro giorno festivo previsto secondo il calendario nazionale italiano;
 - **“Gruppo American Express”**: American Express e ciascuna delle società appartenenti al gruppo American Express;
 - **“Informazioni sul Titolare”**: qualsiasi informazione sul Titolare e sulle operazioni effettuate con la Carta, inclusi i nomi, gli indirizzi, i numeri di Carta ed il codice di sicurezza (CID);
 - **“Lettera di Conferma”**: la comunicazione scritta con cui American Express conferma l’accettazione della richiesta di stipula dell’Accordo e comunica all’Esercizio, tra l’altro, il Codice Esercizio e il Compenso;
 - **“Marchio”**: il nome, logo, dominio, marchio o denominazione commerciale o qualsiasi altro segno distintivo protetto;
 - **“Memoria di Accredito”**: il documento attestante un Credito, conforme ai requisiti stabiliti da American Express;
 - **“Memoria di Spesa”**: il documento attestante un acquisto con Carta, conforme ai requisiti stabiliti da American Express;
 - **“Verifica del Titolare”**: il metodo di verifica approvato e riconosciuto da American Express che consente di accertare le credenziali del Titolare tramite un Dispositivo Mobile;
 - **“Modulo di Richiesta”**: il modulo di richiesta sottoscritto dall’Esercizio per l’accettazione di Carte American Express;
 - **“Numero Identificativo della Carta” (PAN)**: la serie di numeri utilizzata per identificare la relazione con il Titolare. In particolare, la numerazione identifica sia l’emittente della Carta sia il Titolare;
 - **“Operazione con Consegna Digitale”**: l’operazione con cui i beni e/o i servizi vengono ordinati *on-line* o tramite altri canali digitali e consegnati in via digitale (ad esempio, *download* di immagini o di *software*);
 - **“Ordine Digitale”**: l’ordine di beni e/o servizi effettuato su una pagina *web* in relazione al quale il

pagamento avviene mediante la comunicazione in via telematica (tramite internet, intranet, extranet, tramite e-mail, o un'altra rete digitale) dei dati della Carta;

- **“Pagamento da Portafoglio Virtuale”**: una transazione effettuata utilizzando un Portafoglio Virtuale tramite applicazione o Tecnologia *Contactless*, che viene gestita da un terzo *provider* approvato da American Express, all'interno di un Dispositivo Mobile;
- **“Pagamento di Importo Ridotto”**: Addebito di importo non superiore a 30 (trenta) euro;
- **“Parti”**: singolarmente, l'Esercizio o American Express, e congiuntamente, l'Esercizio e American Express;
- **“Parti Interessate”**: qualsiasi dipendente, agente, rappresentante, sub-appaltatore, incaricato dell'elaborazione dati, fornitore di terminale POS o di sistemi o di soluzioni per l'elaborazione delle operazioni presso i Punti Vendita, nonché qualsiasi altro soggetto al quale l'Esercizio può dare accesso alle informazioni sul Titolare ai sensi dell'Accordo;
- **“Portafoglio Virtuale”**: lo strumento gestito da un terzo *provider* approvato da American Express che consente di effettuare transazioni in modalità *contactless* o tramite un'applicazione utilizzabile con un Dispositivo Mobile;
- **“Programma American Express SafeKey 1.0” (o “Programma AESK”)**: lo strumento di prevenzione delle frodi specificamente ideato al fine di limitare gli Ordini Digitali fraudolenti utilizzando specifiche tecniche 3-D secureTM, al fine di assicurare un livello di efficienza adeguato agli standard del settore;
- **“Programma American Express SafeKey 2.0”**: lo strumento di prevenzione delle frodi specificamente ideato per ridurre le operazioni fraudolente su Internet, attraverso l'utilizzo di specifiche tecniche 3-D SecureTM volte ad assicurare un livello di efficienza adeguato agli standard di settore;
- **“Programma American Express SafeKey (Programma AESK)”**: indica uno o entrambi i Programmi American Express SafeKey 1.0 e American Express SafeKey 2.0;
- **“Punto Vendita”**: indica tutti i locali, negozi, spacci, siti internet, reti digitali e tutti gli altri punti vendita dell'Esercizio che utilizzino qualsiasi modalità di vendita di beni o servizi, incluse modalità che saranno adottate dall'Esercizio in futuro;
- **“Requisiti Operativi”**: l'insieme dei requisiti per la connessione alla rete di American Express e l'elaborazione elettronica delle operazioni, inclusa l'Autorizzazione e la presentazione di operazioni, disponibili facendone richiesta ad American Express;
- **“Responsabile dell'Elaborazione”**: un terzo intermediario incaricato dall'Esercizio e approvato da American Express, per il rilascio di Autorizzazioni ovvero per la presentazione di Addebiti e Crediti ad American Express;
- **“Riaddebito”**: il diritto di American Express di ottenere dall'Esercizio il rimborso dell'intero importo o di parte dell'importo di un Addebito che American Express ha già pagato all'Esercizio o di stornare un Addebito per il quale American Express non ha ancora effettuato il pagamento all'Esercizio (ad esempio, nel caso di Addebiti Contestati);
- **“Riaddebito Evitabile”**: ha il significato attribuito a tale termine nella Sezione A, par. 5.e.;
- **“Riserva”**: ha il significato attribuito a tale termine nell'articolo 7 del presente Accordo;
- **“Sottoscrittore”**: la persona fisica che ha sottoscritto il presente Accordo;
- **“Tecnologia Contactless”**: qualsiasi tecnologia che permette il trasferimento in assenza di contatto dei dati dell'Addebito da una Carta con Chip o un Dispositivo Mobile a un terminale POS, con riferimento ad Addebiti alla Presenza del Titolare;
- **“Terminale Attivato dal Cliente o CAT”**: un terminale POS che funziona in assenza di personale (ad esempio, un terminale *self service* presso un distributore di benzina o un distributore automatico);
- **“Terminale Evoluto di Accettazione Multipla”**: un terminale POS con tecnologia di accettazione multipla ovvero che consente l'accettazione di strumenti di pagamento tramite diverse tecnologie, in aggiunta a quella “a banda magnetica” o a “microchip”;
- **“Terzi Fornitori di Servizi”**: qualsiasi persona che abbia stipulato un accordo con l'Esercizio per l'accettazione e/o la gestione di Altri Mezzi di Pagamento;
- **“Titolare”**: la persona titolare o portatrice di una Carta (il cui nome può risultare o meno stampato o inciso a rilievo sul fronte della Carta). Nel caso in cui sulla Carta sia stampato o inciso un nome, il Titolare è la persona il cui nome appare sulla Carta;
- **“Token”**: il dispositivo elettronico che genera un codice numerico casuale che sostituisce il Numero Identificativo della Carta (PAN);
- **“Transazione tramite un'applicazione di Portafoglio Virtuale”**: una transazione effettuata utilizzando un browser o una applicazione (app su dispositivo mobile) di Portafoglio Virtuale, invece della Tecnologia *Contactless*;
- **“Transazione contactless tramite Portafoglio Virtuale”**: una transazione effettuata tramite Portafoglio Virtuale all'interno di un dispositivo mobile, utilizzando la Tecnologia *Contactless* presso i terminali di accettazione abilitati;

- **“Valuta Locale”**: la valuta dello Stato in cui un Addebito è sorto ovvero in cui un Credito è effettuato;
- **“Volume Annuo”**: valore complessivo degli Addebiti effettuati in un anno solare (o porzione di anno solare in cui l’Accordo è efficace) presso i Punti Vendita di un Esercizio. Resta inteso che (i) al termine di ciascun anno solare, il computo del Volume Annuo raggiunto ripartirà da zero; e (ii) gli importi relativi a Crediti e/o ad Addebiti con riferimento ai quali American Express abbia il diritto di Riaddebito sono esclusi dal computo del Volume Annuo.

Gli ulteriori termini definiti nel presente Accordo avranno i significati ad essi attribuiti nelle clausole che li prevedono con efficacia estesa all’intero Accordo.

- c. L’Accordo si applica esclusivamente all’Esercizio, pertanto l’Esercizio non potrà ottenere Autorizzazioni o presentare Addebiti o Crediti o ricevere pagamenti da parte di American Express per conto di qualsiasi altro soggetto.

2. Accettazione Della Carta

- a. Con la stipula dell’Accordo, l’Esercizio si impegna ad accettare le Carte American Express per il pagamento di merce e/o servizi venduti presso i Punti Vendita in Italia e si impegna a fornire ai Titolari le merci e/o i servizi acquistati.
- b. Quando un cliente si informa sulle modalità di pagamento accettate presso l’Esercizio, l’Esercizio dovrà menzionare la Carta American Express; inoltre, dovrà esibire il Marchio di American Express, secondo le linee guida fissate da American Express.
- c. L’Esercizio, in ogni caso, non dovrà:
- (i) criticare o commentare negativamente i servizi Carta ed i programmi di American Express; o
 - (ii) imporre eventuali spese per l’uso della Carta, in osservanza del divieto previsto dall’art. 3, comma 4, del D. Lgs. 27 gennaio 2010, n. 11 e successive modifiche;
 - (iii) impegnarsi in attività di marketing, promozionali o altre attività che possano danneggiare l’attività ed il Marchio di American Express;
 - (iv) richiedere ai Titolari di rinunciare al loro diritto di contestare una transazione come condizione per l’accettazione della Carta;
 - (v) richiedere ai Titolari di fornire dati personali (quali, ad esempio, l’indirizzo e-mail, il numero di telefono ed altro, per scopi promozionali) come condizione per l’accettazione della Carta.
- d. A meno che ciò sia espressamente consentito dalla legge, l’Esercizio non dovrà accettare la Carta per:
- (i) danni, perdite, penali o sanzioni di qualsiasi tipo;
 - (ii) costi o compensi aggiuntivi al normale prezzo dei suoi beni e/o servizi (comprensivo delle relative imposte) o per Addebiti che i Titolari non abbiano specificamente approvato;

- (iii) interessi di mora o importi a copertura di assegni impagati;
 - (iv) importi relativi a giochi d’azzardo (inclusi giochi effettuati on-line), gettoni o crediti per giochi d’azzardo o biglietti di lotteria;
 - (v) vendite di contenuti per adulti effettuate con Operazioni con Consegna Digitale;
 - (vi) erogazione di contante;
 - (vii) vendite effettuate da terzi e/o da entità che svolgono la loro attività in settori merceologici diversi da quello dell’Esercizio;
 - (viii) importi che non rappresentano il prezzo di effettive vendite di beni o servizi presso l’Esercizio: ad esempio acquisti da parte dei proprietari dell’Esercizio (o dei componenti della loro famiglia) o da parte dei suoi dipendenti allo scopo di creare flussi di cassa;
 - (ix) qualsiasi operazione illegale, o vendita di beni o servizi la cui fornitura è illegale, in base al diritto applicabile ad American Express, all’Esercizio o al Titolare (ad esempio, la vendita illegale via internet di medicinali soggetti a prescrizione; la vendita di beni che violi i diritti di un Avente Diritto); o
 - (x) qualsiasi altro tipo di operazione che sia di volta in volta indicata da American Express all’Esercizio come non ammessa al pagamento con Carta.
- e. L’Esercizio si impegna a contattare immediatamente American Express qualora un terminale POS presso un Punto Vendita non funzioni in modo efficiente.

3. Invio Addebiti e Crediti Ad American Express

- a. Tutte le operazioni dovranno essere effettuate e tutti gli Addebiti e i Crediti dovranno essere espressi nella Valuta Locale. L’Esercizio dovrà presentare ad American Express tutti gli Addebiti entro 7 (sette) giorni dalla data in cui sono avvenute le operazioni, fermo restando che, qualora i beni debbano essere spediti od i servizi resi in data successiva, l’Esercizio dovrà presentare gli Addebiti ad American Express entro 7 (sette) giorni dalla data in cui sono stati spediti i beni o forniti i servizi. La componente anticipo in un Addebito con Consegna Differita e qualsiasi Addebito per Pagamento Anticipato possono essere presentati prima della spedizione dei beni o della prestazione dei servizi, a condizione che siano rispettate le condizioni previste nella Sezione A, paragrafi 1.k. e 1.l.
- b. L’Esercizio dovrà creare una Memoria di Accredito e presentare ad American Express i Crediti entro 7 (sette) giorni dal momento in cui risulta che il Credito è dovuto. L’Esercizio non potrà presentare un Credito quando non vi sia stato in precedenza un corrispondente Addebito. American Express dedurrà l’intero importo dei Crediti dai pagamenti all’Esercizio (o, qualora l’Esercizio abbia sottoscritto un’autorizzazione

- all'effettuazione di addebiti diretti, potrà addebitare il Conto dell'Esercizio), fermo restando che, qualora non sia possibile ad American Express procedere alla compensazione ovvero all'addebito diretto, l'Esercizio dovrà rimborsare ad American Express gli importi dei Crediti immediatamente dopo la ricezione della richiesta di pagamento di tale Credito. Se l'Esercizio presenta un Credito, American Express non rimborserà il Compenso o qualsiasi altra spesa o commissione già addebitata in relazione all'Addebito corrispondente. Tutti gli Addebiti e tutti i Crediti dovranno essere presentati facendo riferimento al Codice Esercizio relativo al Punto Vendita presso il quale l'Addebito o il Credito ha avuto origine.
- c. I Crediti dovranno essere riferiti al conto Carta usato per effettuare l'acquisto originale, a meno che tale acquisto sia stato effettuato con una Carta Prepagata, che non sia più disponibile per l'uso da parte del cliente ovvero a meno che il Credito derivi da un regalo che è stato restituito da persona diversa dal Titolare che ha effettuato l'acquisto originale, nel qual caso l'Esercizio potrà applicare la sua normale *policy* per i rimborsi. Gli Addebiti e i Crediti si considereranno ricevuti nel giorno lavorativo in cui vengono contabilizzati.
- d. L'Esercizio non dovrà concedere rimborsi in contanti ai Titolari in relazione a beni e/o servizi acquistati con Carta. Il Titolare dovrà essere informato dall'Esercizio delle procedure di rimborso adottate al momento dell'acquisto e tali procedure dovranno essere conformi alla legge applicabile.
- e. Il Titolare potrà esprimere il suo consenso all'operazione di pagamento sia digitando il suo PIN sia sottoscrivendo la Memoria di Spesa, o comunque secondo le procedure di cui alla Sezione A. Salvo ove diversamente previsto dall'Accordo, l'Esercizio non dovrà presentare Addebiti dei quali, al momento in cui il Titolare presta il consenso all'operazione, non sia stato comunicato l'esatto importo totale. A prescindere dal diritto di Riaddebito di American Express previsto in via generale, qualora, con riferimento ad una Carta emessa nello Spazio Economico Europeo (SEE), l'Esercizio presenti ad American Express un Addebito per un importo non interamente specificato nel momento in cui il Titolare ha autorizzato l'Addebito e non abbia ottenuto il consenso del Titolare per l'esatto importo totale di tale Addebito, American Express potrà esercitare il diritto di Riaddebito per l'importo totale dell'Addebito entro 120 (centoventi) giorni dalla data di presentazione dell'Addebito, e, successivamente, per qualsiasi importo contestato dell'Addebito (fino all'importo totale dell'Addebito). Se il Titolare acconsente all'Addebito per un importo ridotto, American Express avrà diritto al Riaddebito per la differenza.
- #### 4. Compenso, Altri Corrispettivi e Penali
- a. Salvo che sia diversamente stabilito al momento della conclusione dell'Accordo, il Compenso (come definito nell'Accordo) sarà calcolato in misura percentuale dell'importo totale di ciascun Addebito (IVA inclusa) e sarà pari all'aliquota massima del 4%. American Express potrà applicare Compensi diversi a seconda del settore merceologico in cui operano i Punti Vendita. Pertanto, i Punti Vendita dovranno segnalare gli Addebiti con riferimento al Codice Esercizio assegnato da American Express a ciascun settore merceologico. American Express informerà per iscritto l'Esercizio degli eventuali diversi Compensi applicabili ai Punti Vendita in base al settore merceologico.
- b. In caso di Pagamenti di Importo Ridotto effettuati tramite Terminali Evoluti di Accettazione Multipla, American Express applicherà un Compenso inferiore di 5 punti base rispetto a quello generalmente applicato all'Esercizio di cui ai precedenti paragrafi a. e b (a titolo esemplificativo, qualora il Compenso per transazioni superiori ad Euro 30 fosse calcolato applicando un'aliquota del 4%, ai Pagamenti di Importo Ridotto sarebbe applicata un'aliquota del 3,95%). A tal fine, è onere dell'Esercizio i) informare prontamente American Express dell'installazione presso i propri Punti Vendita di Terminali Evoluti di Accettazione Multipla, ii) confermare che le operazioni con la Carta verranno effettuate tramite tali Terminali Evoluti di Accettazione Multipla; in assenza di tale comunicazione, per American Express non sarà possibile applicare il suddetto Compenso ridotto. L'Esercizio potrà informare American Express dell'installazione di Terminali Evoluti di Accettazione Multipla presso i propri Punti Vendita e confermare il relativo utilizzo per le operazioni effettuate con la Carta, al momento della conclusione dell'Accordo oppure, successivamente, inviando una comunicazione scritta all'indirizzo indicato al successivo Articolo 13.m.(i) o tramite fax al numero 06/72280070; la comunicazione avrà efficacia per tutti i Pagamenti di Importo Ridotto effettuati tramite Terminali Evoluti di Accettazione Multipla a partire dal quarto giorno successivo alla ricezione della stessa da parte di American Express. L'applicazione del Compenso relativo ai Pagamenti di Importo Ridotto potrà avvenire anche tramite un meccanismo di riconciliazione annuale (entro 30 giorni dalla fine dell'anno solare di riferimento) tra gli importi dovuti dall'Esercizio ad American Express e quanto da quest'ultima addebitato all'Esercizio stesso; qualsiasi importo che risulti dovuto all'Esercizio o ad American Express all'esito di tale riconciliazione sarà esigibile soltanto dal momento della stessa. Resta inteso che l'Esercizio non avrà diritto all'applicazione

del Compenso ridotto di cui al presente paragrafo c. (e l'American Express avrà diritto di richiedere ai sensi del successivo Articolo 5.e. la differenza tra il Compenso ridotto eventualmente applicato e il Compenso che si sarebbe dovuto applicare ai sensi dei precedenti paragrafi a. e b.) nel caso in cui:

- la comunicazione dell'Esercizio di aver installato Terminali Evoluti di Accettazione Multipla presso i propri Punti Vendita e la conferma che le transazioni con la Carta verranno effettuate tramite gli stessi non siano veritiere;
 - l'Esercizio frazioni artificiosamente un singolo acquisto in più Addebiti che si qualificano come Pagamenti di Importo Ridotto, in violazione di quanto previsto all'Articolo 1.a.(ii) della Sezione A.
- c. American Express si riserva la facoltà di variare il Compenso (anche prevedendo il passaggio a un Compenso calcolato in forma fissa ovvero a un Compenso calcolato in parte in forma percentuale e in parte forma fissa), nonché gli ulteriori corrispettivi, commissioni, spese e penali previsti ai sensi dell'Accordo, secondo le modalità previste dall'Art. 13(e).
- d. Inoltre, American Express potrà addebitare una commissione:
- pari a Euro 0,50 (zero/50) per ciascun Addebito che non viene presentato in forma elettronica;
 - pari a Euro 10 (dieci) per ogni Addebito per il quale l'Esercizio richiede l'Autorizzazione per telefono ai sensi dell'Articolo 2.f della Sezione A;
 - salvo nei casi in cui non sia consentito da disposizioni di legge e/o di regolamento vigenti per tempo, qualora l'Esercizio richieda espressamente di ricevere gli Estratti Conto in forma cartacea, Euro 1 (uno) per ciascun Estratto Conto cartaceo.
- e. Infine, American Express si riserva la facoltà di addebitare all'Esercizio una penale pari a:
- Euro 20 (venti) ove venga respinto qualsiasi addebito diretto ovvero in caso di ritardati pagamenti di somme dovute ad American Express;
 - Euro 26 (ventisei) per ogni Riaddebito Evitabile (come definito all'Articolo 5.e della Sezione A).

5. Pagamento Degli Addebiti

- a. L'Esercizio riceverà da American Express il pagamento degli Addebiti in conformità all'Accordo e al piano di pagamento prescelto, in Valuta Locale (o in valuta diversa dalla Valuta Locale, se richiesto dall'Esercizio stesso), per l'importo nominale degli Addebiti presentati dai Punti Vendita in Italia (il pagamento potrà essere effettuato al netto degli importi di cui al successivo elenco). All'Esercizio saranno addebitati i seguenti importi (con tempistiche variabili a seconda del piano di

pagamento prescelto):

- (i) il Compenso;
 - (ii) qualsiasi altra commissione, corrispettivo e/o qualsiasi importo altrimenti dovuto ad American Express;
 - (iii) qualsiasi importo per il quale American Express abbia il diritto di Riaddebito; e
 - (iv) l'importo totale di tutti i Crediti presentati dall'Esercizio ad American Express.
- In base al piano standard di American Express, i pagamenti saranno effettuati entro 4 (quattro) giorni lavorativi dalla ricezione di tutti i Dati dell'Addebito. Piani alternativi di pagamento sono disponibili su richiesta. L'Esercizio non dovrà ricevere pagamenti a nome o per conto di terzi.
- b. American Express emetterà un Estratto Conto mensile, qualora l'Esercizio abbia effettuato almeno un'operazione ovvero vi siano stati Addebiti e/o Crediti nel mese precedente. L'Estratto Conto mensile riporterà tutte le informazioni relative agli Addebiti e/o Crediti, inclusi i Compensi e ogni altra commissione o corrispettivo dovuto. L'Esercizio dichiara di accettare di ricevere le informazioni di cui all'articolo 5 a, punti (i) e (ii), su base aggregata.
- American Express metterà a disposizione dell'Esercizio gli Estratti Conto on-line, salvo quanto previsto da norme inderogabili di legge e/o diversi accordi e/o salvo richiesta dell'Esercizio di ricevere gli Estratti Conto su supporto cartaceo, nel qual caso sarà addebitabile all'Esercizio una commissione, come previsto all'Art. 4 dell'Accordo.
- c. L'Esercizio dovrà dare comunicazione per iscritto ad American Express di qualsiasi errore od omissione rispetto al Compenso e/o agli altri corrispettivi ad esso addebitati e/o rispetto ai pagamenti effettuati in relazione agli Addebiti o ai Crediti, a pena di decadenza, entro 90 (novanta) giorni dalla data del relativo Estratto Conto ovvero dalla data in cui abbia ricevuto da American Express i dati contabili contenenti gli eventuali errori e/o omissioni ma in ogni caso non oltre 90 (novanta) giorni dalla data di ricezione del pagamento; in difetto, gli Estratti Conto e/o i dati contabili si intenderanno definitivi ed il pagamento di American Express sarà considerato quale completo e corretto saldo degli importi dovuti.
- d. Se l'Esercizio è una microimpresa ai sensi dell'art. 1, lett. t), del D. Lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, ferma restando la necessità di un reclamo tempestivo da parte dell'Esercizio secondo i termini di cui alla precedente lett. c., la richiesta di rettifica delle operazioni non autorizzate o eseguite in modo inesatto deve essere comunque effettuata mediante raccomandata a/r entro 13 mesi dalla data dell'Estratto Conto o, al più tardi, dalla data di ricezione del pagamento.

- e. Qualora American Express ritenga di aver effettuato all'Esercizio eventuali pagamenti errati, potrà dedurre il relativo importo dai futuri pagamenti dovuti all'Esercizio ovvero potrà addebitarlo sul Conto (se l'Esercizio ha acconsentito all'addebito diretto sul Conto), ovvero inviare una nota di debito per tale importo all'Esercizio. Qualora l'Esercizio riceva un pagamento da American Express che risulti non dovuto ai sensi dell'Accordo, dovrà comunicarlo immediatamente sia al Servizio Clienti Esercizi Convenzionati American Express sia al Responsabile dell'Elaborazione, provvedendo alla tempestiva restituzione dell'importo di tale pagamento. Anche in assenza della suddetta comunicazione da parte dell'Esercizio, American Express avrà diritto di recuperare gli importi pagati erroneamente mediante deduzioni sui futuri pagamenti dovuti all'Esercizio ovvero tramite addebito diretto sul Conto. Ai sensi dell'Accordo American Express non avrà alcun obbligo di pagamento a soggetti diversi dall'Esercizio.
- f. In caso di accettazione della Carta per il pagamento di beni o servizi, l'Esercizio non dovrà richiedere e/o cercare di riscuotere dal Titolare importi per l'acquisto o il pagamento fatto con Carta, a meno che vi sia stato un Riaddebito in relazione a tale operazione e l'Esercizio abbia restituito ad American Express qualsiasi importo precedentemente pagatogli da American Express e a condizione che l'Esercizio abbia il diritto di agire nei confronti del Titolare per ottenere tale pagamento in base alla legge applicabile.

6. Riaddebito

- a. American Express avrà diritto di chiedere all'Esercizio il pagamento dell'intero ammontare relativo ad ogni Addebito corrisposto all'Esercizio che sia soggetto al diritto di Riaddebito. American Express potrà dedurre il relativo ammontare ovvero compensare lo stesso con qualsiasi somma dovuta all'Esercizio in base all'Accordo e/o ad Altri Accordi in essere con l'Esercizio ovvero addebitare tale importo all'Esercizio anche mediante l'emissione di una nota di debito, o addebito diretto sul Conto. Resta inteso che, in caso di Riaddebito, American Express tratterrà e non rimborserà all'Esercizio il Compenso e le eventuali altre spese e commissioni applicate in relazione al corrispondente Addebito.
- b. American Express avrà diritto al Riaddebito: (i) nel caso in cui un Titolare presenti un reclamo in relazione a un Addebito come meglio specificato nella Sezione A (paragrafo 5) ovvero abbia diritto ai sensi di legge di rifiutare il pagamento; (ii) nel caso in cui l'Addebito sia contestato o accertato come fraudolento; (iii) nel caso in cui l'Esercizio non abbia ottemperato agli obblighi previsti dall'Accordo (come, ad esempio, nel caso in cui l'Esercizio

abbia ommesso di chiedere al Titolare il suo consenso ovvero abbia ommesso di chiedere l'Autorizzazione ovvero abbia ommesso di includere i Dati dell'Addebito nel comunicare l'Addebito), indipendentemente dal fatto che l'inadempimento o le altre circostanze di cui sopra siano note ad American Express al momento in cui ha effettuato il pagamento a favore dell'Esercizio e/o indipendentemente dal fatto che gli Addebiti fossero stati autorizzati da American Express; e (iv) negli altri casi previsti dall'Accordo.

7. Creazione Di Una Riserva

- a. Qualora American Express ritenga che vi sia il rischio che l'Esercizio non sia in grado di adempiere gli obblighi di cui all'Accordo, American Express potrà creare una riserva, trattenendo gli importi altrimenti dovuti all'Esercizio, con comunicazione tempestiva all'Esercizio, oppure potrà chiedere all'Esercizio il rilascio di una garanzia a suo favore ("Riserva").
- b. Gli eventi che possono indurre American Express a creare una Riserva sono, a titolo esemplificativo, i seguenti: (i) la cessazione di una parte sostanziale dell'attività dell'Esercizio ovvero altri fatti che possano pregiudicare tale attività, nel qual caso l'Esercizio dovrà darne immediata comunicazione scritta ad American Express; (ii) la vendita a terzi di tutti o quasi tutti i beni dell'Esercizio e/o la relativa azienda ovvero l'acquisto da parte di terzi del 25% o più del capitale dell'Esercizio (salvo che si tratti di persone che possiedono il 25% o più di tale capitale alla data dell'Accordo), sia che ciò avvenga tramite acquisto di nuove partecipazioni, di partecipazioni già esistenti, ovvero in qualsiasi altro modo (in una o più operazioni) e/o la cessione e/o affitto a terzi della relativa azienda. In tutti questi casi l'Esercizio dovrà dare immediata comunicazione scritta ad American Express; (iii) il verificarsi di variazioni sostanziali e pregiudizievoli per l'attività dell'Esercizio; (iv) l'insolvenza dell'Esercizio, nel qual caso l'Esercizio dovrà darne immediata comunicazione scritta ad American Express; (v) la ricezione da parte di American Express e/o sue Affiliate di un volume anomalo (per numero e/o per importo) di Addebiti Contestati; (vi) la ragionevole valutazione da parte di American Express che il Titolare non abbia espresso il suo consenso all'Addebito; (vii) la ragionevole valutazione da parte di American Express che l'Esercizio non sia in grado di adempiere alle obbligazioni dell'Accordo ovvero quelle di Altri Accordi ovvero quelle nei confronti dei Titolari, a causa di un mutamento delle proprie condizioni patrimoniali; (viii) qualsiasi altra azione, anche di natura cautelare, promossa da parte di Terzi Fornitori di Servizi tendente a

ridurre eventuali rischi di perdite ai sensi degli Accordi con Terzi Fornitori di Servizi, nel qual caso l'Esercizio dovrà darne immediata comunicazione scritta ad American Express ovvero;

(ix) inadempimento nel fornire eventuali informazioni ragionevolmente richieste da American Express.

c. Se un evento induce American Express a ritenere che essa debba creare una Riserva, American Express potrà:

(i) creare una Riserva;

(ii) richiedere all'Esercizio di sospendere l'accettazione degli Addebiti con effetto immediato alla ricezione della comunicazione di American Express;

(iii) l'Esercizio continua ad accettare Addebiti dopo la suddetta notifica, American Express non sarà tenuta ad effettuare il pagamento di tali Addebiti;

(iv) porre in essere qualsiasi altra ragionevole azione per proteggere i diritti di American Express e quelli di qualsiasi sua Affiliata, inclusa la modifica dei termini e metodi di pagamento per gli Addebiti, l'esercizio del diritto di Riaddebito ovvero l'addebito di Compensi, spese e/o commissioni in caso di Addebiti Contestati; e/o (v) recedere dall'Accordo o risolvere l'Accordo, con effetto immediato, dandone comunicazione all'Esercizio.

d. American Express avrà, altresì, la facoltà di aumentare l'importo della Riserva che, comunque, non potrà eccedere quanto ritenuto da American Express sufficiente, in base a ragionevole valutazione, a far fronte all'esposizione finanziaria e/o ai rischi di cui all'Accordo, sia nei confronti di American Express che nei confronti dei Titolari (ad esempio, per coprire i rischi di Addebiti relativi a beni non ancora inviati o servizi non ancora prestati ai Titolari). L'Esercizio non vanterà alcuna pretesa su qualsiasi importo costituito a Riserva ai sensi del presente Accordo, fino a quando tutte le sue obbligazioni saranno state adempiute in maniera ritenuta soddisfacente da American Express a suo ragionevole giudizio.

e. American Express si riserva in ogni caso di avvalersi di qualsiasi altro diritto ai sensi di legge e di contratto ove si verificino le circostanze di cui ai precedenti paragrafi.

f. American Express avrà facoltà di chiedere e ottenere prontamente dall'Esercizio copia dell'ultimo bilancio disponibile, ove l'Esercizio sia tenuto in base alla legge alla relativa predisposizione.

g. Qualora l'Estratto Conto dell'Esercizio abbia un saldo negativo, American Express avrà facoltà di: (i) richiedere il totale pagamento immediato di tale saldo negativo, nel qual caso, l'Esercizio dovrà prontamente pagare tale saldo negativo non appena ricevuta la comunicazione di American Express in tale senso; (ii) addebitare il Conto dell'Esercizio; (iii) incaricare del recupero del suo credito un terzo (che potrà essere anche uno studio legale), addebitando tutte le relative spese; e/o (iv) qualora

non riceva il tempestivo ed integrale pagamento di quanto dovuto, risolvere il presente Accordo con effetto immediato dandone comunicazione all'Esercizio.

8. Manleva e Limitazioni Di Responsabilità

a. L'Esercizio terrà indenne American Express, le sue Affiliate, cessionari e/o aventi causa da qualsiasi danno, sanzione, responsabilità, perdita, costo e spesa (incluse le spese legali), costi legati a indagini, contenziosi, arbitrati, transazioni, penali e interessi (sia prevedibili che imprevedibili)) o che American Express, le sue Affiliate, cessionari e/o aventi causa dovessero subire o sostenere, derivanti o asseritamente derivati da inadempimenti dell'Esercizio, comportamenti negligenti o illeciti, omissioni, inadempimenti ai sensi dell'Accordo, inadempimenti e/o difetti dei beni o servizi forniti dall'Esercizio o nella fornitura degli stessi, nonché qualsiasi violazione dell'Accordo e/o di qualsiasi legge o regolamento applicabile all'Esercizio e/o suoi dipendenti e/o agenti e/o terzi incaricati e/o contraenti.

b. Salvo quanto previsto alla precedente lettera a. e salvo il caso di dolo o colpa grave o di responsabilità che non possa essere limitata o esclusa per legge, in nessun caso una delle Parti e/o sue Affiliate e/o cessionari e/o aventi causa sarà responsabile nei confronti dell'altra Parte per eventuali perdite, debiti, danni, costi e spese di qualsiasi natura (vuoi derivanti da contratto, vuoi da fatto illecito, vuoi a titolo di responsabilità oggettiva), inclusi quelli derivanti da violazione di norme di legge, regolamenti, direttive o provvedimenti amministrativi aventi origine o connessi con l'Accordo, in tutti i casi in cui tali danni siano:

(i) dovuti a perdita di: profitti, ricavi, opportunità, risparmi preventivati o attività (ad eccezione dei pagamenti e dei compensi dovuti da una Parte all'altra, e di quelli a carico o a favore di un Titolare, ai sensi dell'Accordo, i quali non sono limitati o esclusi dalla presente lettera b.);

(ii) incidentali, indiretti o consequenziali; e/o (iii) di carattere punitivo, speciale o esemplare. Nessuna delle Parti sarà responsabile nei confronti dell'altra nel caso di ritardi o problemi derivanti dal mancato funzionamento dei sistemi di comunicazione e/o del sistema bancario, fermo restando che il diritto di American Express di creare Riserve ed esercitare il diritto di Riaddebito non sarà pregiudicato dai suddetti eventi.

9. Marchi

a. Nessuna Parte avrà alcun diritto sui Marchi dell'altra Parte né potrà usare i Marchi dell'altra Parte senza il preventivo consenso scritto di quest'ultima, salvo per quanto espressamente permesso in base all'Accordo.

b. L'Esercizio accetta che American Express, le sue Affiliate o i suoi licenziatari nonché eventuali terzi che svolgano

attività di convenzionamento e pagamento degli Esercizi in nome e per conto di American Express, possono elencare il nome e l'indirizzo ed il Marchio dell'Esercizio, incluso, a titolo esemplificativo, il suo effettivo indirizzo e l'indirizzo del suo eventuale sito web, nei materiali contenenti la lista degli Esercizi che accettano la Carta e pubblicare periodicamente tali elenchi.

10. Confidenzialità

- a. Qualsiasi Informazione sul Titolare è riservata ed è di esclusiva proprietà di American Express. L'Esercizio si impegna a non rivelare Informazioni sul Titolare né usare tali informazioni per fini diversi dall'esecuzione delle operazioni con Carta ai sensi dell'Accordo.
- b. L'Esercizio sarà responsabile e dovrà garantire che le Informazioni sul Titolare rimangano riservate e il relativo trattamento dati sia effettuato in conformità alla vigente normativa, compresa quella sulla sicurezza della trasmissione dei dati, secondo quanto previsto anche nella Sezione A, paragrafo 6.

11. Durata, Recesso e Risoluzione

- a. L'Accordo tra American Express e l'Esercizio è a tempo indeterminato. Il Modulo di Richiesta, sottoscritto dall'Esercizio, ha valore di proposta che si considererà accettata al momento del ricevimento, da parte dell'Esercizio, della Lettera di Conferma da parte di American Express. A tal fine, l'Esercizio prende atto e accetta che American Express potrà inviare la Lettera di Conferma presso la sede legale dell'Esercizio oppure presso l'indirizzo di ciascun Punto Vendita comunicato dall'Esercizio. L'Accordo si considererà perfezionato in ogni caso nel momento in cui l'Esercizio inizi ad accettare una Carta e presenti ad American Express gli Addebiti ai sensi dell'Accordo. L'Esercizio potrà recedere dall'Accordo in qualsiasi momento mediante comunicazione scritta ad American Express. American Express potrà recedere in qualsiasi momento dall'Accordo mediante comunicazione scritta all'Esercizio con un preavviso di 2 (due) mesi, salva la facoltà di recesso con effetto immediato in caso di giustificato motivo e/o negli altri casi previsti dall'Accordo ovvero previsti ai sensi di legge.
- b. La mancata presentazione da parte dell'Esercizio di Addebiti ad American Express per un periodo di 12 (dodici) mesi consecutivi costituirà un giustificato motivo di recesso ai sensi della precedente lettera a. In tal caso, quindi, American Express potrà recedere dall'Accordo e/o sospendere tecnicamente l'accesso dell'Esercizio ai servizi di cui all'Accordo. American Express potrà, altresì, comunicare le misure adottate al gestore dei terminali POS relativi ai Punti Vendita.
- c. Salvo quanto previsto dalle clausole risolutive espresse contenute nell'Accordo e salvo il diritto di risoluzione dell'Accordo per inadempimento ai sensi di legge e di

contratto, ciascuna delle Parti potrà comunicare all'altra Parte eventuali inadempimenti e chiedere a tale Parte di provvedere a sanarli entro 14 (quattordici) giorni dalla comunicazione, avvertendo che, decorso inutilmente detto termine, l'Accordo si intenderà senz'altro risolto. Ove l'inadempimento non venga sanato nel suddetto termine o, comunque, non sia suscettibile di essere sanato, l'Accordo si intenderà risolto di diritto.

- d. In caso di cessazione dell'Accordo, salvo ogni altro diritto o azione, American Express potrà dedurre dai pagamenti dovuti all'Esercizio gli importi risultanti a credito di American Express. L'Esercizio e/o suoi cessionari e/o aventi causa saranno responsabili per il pagamento ad American Express di qualsiasi importo rimasto a credito di American Express che dovrà essere saldato entro 30 (trenta) giorni dalla richiesta di American Express. L'Esercizio dovrà, inoltre, rimuovere e/o restituire immediatamente ad American Express qualsiasi materiale contenente i suoi Marchi e presentare qualsiasi Addebito e Credito sorto prima della cessazione dell'Accordo, entro e non oltre 30 (trenta) giorni da tale data.
- e. In caso di cessazione dell'Accordo per qualsiasi motivo, le Parti dovranno adempiere tutti gli obblighi dell'Accordo e potranno esercitare tutti i diritti previsti nell'Accordo relativamente alle operazioni effettuate fino alla data di cessazione dell'Accordo. In particolare il diritto di Riaddebito potrà essere esercitato da American Express nei confronti dell'Esercizio in relazione a qualsiasi operazione effettuata fino alla data di cessazione dell'Accordo entro i limiti di legge ed entro i limiti temporali previsti dalla normativa pro tempore vigente per le contestazioni degli Addebiti da parte dei Titolari. Inoltre le Parti concordano che la clausola sulla confidenzialità di cui all'Art. 10 continui ad avere vigore tra le Parti anche dopo la cessazione dell'Accordo e fino a quando le informazioni confidenziali non divengano di pubblico dominio.
- f. Le previsioni degli Articoli 1, 6, 7, 8, 9.a, 10, 11, 12 e 13 e dei paragrafi 1, j, 3.e., 5 e 6 della Sezione A, resteranno valide anche in seguito alla cessazione dell'Accordo, così come le disposizioni di ogni altro Articolo o paragrafo che siano destinate a produrre effetto anche dopo la cessazione dell'Accordo. Il diritto di American Express di accedere al Conto potrà essere esercitato anche dopo la cessazione dell'Accordo, al fine di effettuare accrediti e addebiti diretti in relazione alle operazioni di cui al presente Accordo.

12. Legge Applicabile e Foro Competente

- a. L'Accordo è regolato dalla legge italiana.
- b. Per qualsiasi controversia relativa all'interpretazione, esecuzione e risoluzione dell'Accordo sarà competente, in via esclusiva, il Foro di Roma.

- c. Prima di adire l'autorità giudiziaria, l'Esercizio potrà presentare un reclamo scritto inviandolo, per posta ordinaria o anche tramite raccomandata a/r, ad American Express Payments Europe S.L., sede secondaria per l'Italia - Ufficio Reclami - Viale Alexandre Gustave Eiffel, 15 - 00148, Roma, che risponderà entro 15 (quindici) Giorni Lavorativi dal ricevimento del reclamo ovvero nei diversi termini previsti dalle disposizioni di legge e/o di regolamento vigenti per tempo. Il reclamo potrà essere presentato anche per via telematica (i) attraverso la Posta Elettronica Certificata al seguente indirizzo e-mail **ufficioreclamiAmex@legalmail.it** (ii) oppure tramite e-mail semplice all'indirizzo **Ufficio.Reclami.Amex@aexp.com** (iii) oppure tramite fax al n. 067220308. Qualora l'Esercizio non sia soddisfatto ovvero non riceva riscontro, potrà rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) con le modalità consultabili sul sito **arbitrobancariofinanziario.it** o presso le filiali della Banca d'Italia ovvero richiedibili alla stessa American Express. In ogni caso, il ricorso all'ABF non pregiudica la possibilità per l'Esercizio di ricorrere all'autorità giudiziaria.
- d. Inoltre, prima di ricorrere all'autorità giudiziaria, l'Esercizio può – singolarmente o in forma congiunta con l'American Express – attivare, presso il Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR (**conciliatorebancario.it**) o altro organismo di mediazione tra quelli iscritti nel registro tenuto dal Ministero della Giustizia ai sensi del D. Lgs. n. 28/2010, nel luogo del giudice territorialmente competente per la controversia, una procedura di mediazione ai sensi del D. Lgs. n. 28/2010, finalizzata alla conciliazione delle controversie con l'American Express relative al rapporto. Resta salva la possibilità di ricorrere all'autorità giudiziaria nel caso in cui la procedura di mediazione non dovesse avere esito positivo. Ai sensi del D. Lgs. n. 28/2010, l'esperimento del procedimento di mediazione ivi previsto dinanzi a un organismo di mediazione iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia costituisce condizione di procedibilità dell'azione dinanzi all'autorità giudiziaria. Alternativamente, tale condizione di procedibilità può essere assolta tramite il ricorso all'ABF, di cui alla precedente lettera c.
- e. Per le violazioni delle disposizioni che regolano i servizi di pagamento sono applicabili le sanzioni di cui agli artt. 32 ss. del D.Lgs n. 11/2010 e artt. 144 ss. del D.Lgs. n. 385/1993. L'Esercizio ha diritto di presentare esposti alla Banca d'Italia.

13. Miscellanea

a. Dichiarazioni e garanzie dell'Esercizio

- L'Esercizio dichiara e garantisce quanto segue:
- (i) di avere i necessari requisiti nonché le autorizzazioni richieste per svolgere la sua attività in tutti gli ordinamenti in cui opera;
 - (ii) di avere piena autorità e la necessaria organizzazione nonché i mezzi tecnici e finanziari per adempiere le proprie obbligazioni e pagare quanto dovuto ad American Express ai sensi dell'Accordo;
 - (iii) di non essere al corrente di fatti, attuali o minacciati, che possano pregiudicare in modo sostanziale la propria attività o la propria capacità di adempiere le obbligazioni di cui all'Accordo;
 - (iv) che la persona che ha sottoscritto l'Accordo e il Modulo di Richiesta è debitamente autorizzata a tal fine;
 - (v) che né l'Esercizio (senza tener conto di eventuali cambi di denominazione) né i soggetti che gestiscono la sua attività, né i proprietari e/o i titolari dell'attività dell'Esercizio hanno precedentemente sottoscritto un accordo per l'accettazione Carta con American Express e/o sue Affiliate che sia stato risolto per loro fatto e colpa;
 - (vi) di non essere soggetto a provvedimenti giudiziari o amministrativi restrittivi della propria attività e/o capacità di adempiere all'Accordo;
 - (vii) di non aver ceduto a terzi i propri crediti di cui all'Accordo;
 - (viii) di aver fornito tutte le informazioni richieste da American Express in relazione all'Accordo e che tutte le informazioni fornite sono veritiere, accurate e complete;
 - (ix) di aver letto il testo dell'Accordo e trattenuto una copia dello stesso.
- Qualora, in qualsiasi momento, una qualsiasi delle dichiarazioni o garanzie di cui all'Accordo risulti essere o, comunque, diventi non veritiera, non corretta e/o non completa, American Express potrà recedere dall'Accordo o risolvere l'Accordo con effetto immediato.
- b. Osservanza delle norme di legge**
Ciascuna Parte dovrà osservare e conformarsi a qualsiasi disposizione di legge o regolamento applicabile.
- c. Interpretazione**
Nell'interpretazione dell'Accordo, salvo che sia altrimenti richiesto dal contesto, si applicheranno le seguenti regole:
- (i) il singolare includerà il plurale e viceversa;
 - (ii) il termine "o" si intende non esclusivo;
 - (iii) il termine "incluso" significa incluso, ma a mero titolo esemplificativo e non tassativo;
 - (iv) il termine "per esempio" significa a titolo esemplificativo e non esaustivo;
 - (v) salvo diversamente indicato, il termine "giorno" significa un giorno di calendario;
 - (vi) qualsiasi riferimento a qualsiasi accordo (incluso l'Accordo) documento, contratto, linee guida, procedure o altri atti si intende fatto al testo, così come di volta in

volta modificato, integrato o innovato; e
(vii) tutti i titoli, intestazioni e simili indicazioni si intendono a carattere meramente indicativo.

d. Cessione dell'Accordo

(i) L'Esercizio non potrà cedere l'Accordo né subappaltare e/o delegare a terzi in qualsiasi forma l'esecuzione dell'Accordo, senza il preventivo consenso scritto di American Express. American Express potrà subappaltare e/o delegare l'esecuzione dell'Accordo, in tutto o in parte, a qualsiasi Affiliata e/o a qualsiasi terzo incaricato, anche senza previa comunicazione all'Esercizio. American Express, inoltre, potrà cedere l'Accordo, in tutto o in parte, a qualsiasi Affiliata e/o a qualsiasi terzo incaricato, previa comunicazione scritta all'Esercizio.

(ii) L'Esercizio non potrà cedere a terzi in tutto o in parte i propri diritti nascenti dall'Accordo, senza previo consenso scritto di American Express.

e. Modifiche all'Accordo

(i) American Express potrà modificare qualsiasi disposizione dell'Accordo in qualsiasi momento, inclusa la facoltà di abrogare o variare le condizioni vigenti, mediante comunicazione scritta all'Esercizio con un preavviso di 30 (trenta) giorni, salvo che l'Esercizio sia una microimpresa ai sensi dell'art. 1, lett. t), del D. Lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, nel qual caso sarà dato un preavviso di 2 (due) mesi.

(ii) Qualora l'Esercizio non concordi sulle modifiche dell'Accordo proposte da American Express potrà recedere dal presente Accordo con effetto immediato e senza spese, mediante comunicazione scritta da inviarsi entro la data prevista per l'applicazione della modifica; in difetto di siffatta comunicazione di recesso, le modifiche proposte si intenderanno accettate dall'Esercizio.

f. Rinunce e facoltà di esercitare più diritti e/o azioni.

Il mancato esercizio di qualsiasi diritto ai sensi dell'Accordo da parte di una delle Parti, il ritardo nell'esercitare un diritto ovvero la rinuncia di un diritto in un caso specifico, non costituirà rinuncia di tale diritto. In nessun caso le modalità seguite da una delle Parti nell'esercizio dei suoi diritti, potranno essere interpretate come rinuncia ai propri diritti e/o ad avvalersi di altre facoltà. Nessuna rinuncia alle condizioni di cui all'Accordo sarà valida se non redatta per iscritto e sottoscritta dalla Parte contro la quale la condizione viene invocata. Qualsiasi diritto o azione delle Parti si intende esercitabile cumulativamente e, quindi, l'esercizio di un diritto o azione non esclude che la Parte possa avvalersi di altri mezzi di tutela dei propri diritti.

g. Invalidità Parziale

(i) Qualora, in qualsiasi momento, una qualsiasi delle

disposizioni dell'Accordo (incluso uno o più articoli o sottoparagrafi dell'Accordo) venga ritenuta nulla ovvero divenga nulla o, comunque, non suscettibile di tutela legale per qualsiasi motivo, ai sensi di qualsiasi legge applicabile, tale disposizione dovrà considerarsi come non apposta, senza che ciò possa pregiudicare la validità ed obbligatorietà delle rimanenti disposizioni dell'Accordo.

(ii) American Express potrà modificare qualsiasi disposizione dell'Accordo previa semplice comunicazione scritta all'Esercizio al fine di rendere il testo conforme alla legge italiana e/o a direttive europee e/o alle norme vincolanti negli Stati dello Spazio Economico Europeo.

h. Intero Accordo e norme applicabili alle microimprese

(i) Fatto salvo quanto previsto al paragrafo (ii) che segue, l'Accordo costituisce l'intero documento contrattuale tra le Parti, riguardo alle materie in esso disciplinate e supera qualsiasi precedente accordo, intesa o negoziato relativamente a tali materie.

(ii) Qualora i presenti termini e condizioni sostituiscano precedenti termini e condizioni in essere tra le Parti per le materie qui disciplinate, il Compenso, qualsiasi altro costo comunicato od applicato all'Esercizio in base al precedente accordo, e i programmi speciali (quali il programma di Riaddebito per frode) continueranno ad essere validi ed efficaci, salvo diversa pattuizione o comunicazione di American Express.

(iii) Le Parti concordano di non applicare all'Accordo e di derogare nei limiti massimi consentiti dalla normativa vigente qualsiasi norma interna e/o dell'Unione Europea prevista a favore dei consumatori e/o delle microimprese, qualora l'Esercizio non sia una microimpresa. Le Parti, in particolare, concordano di non applicare nella disciplina dei loro rapporti contrattuali gli artt. 3 (comma 1), 5 (comma 4), 10 (commi 1 e 2), 12, 12-bis, 13, 14, 17 e 25 del Decreto Legislativo n. 11 del 27 Gennaio 2010 (come successivamente integrato e modificato) e relative disposizioni di attuazione, le norme del Capo II-bis del Titolo VI del D. Lgs. 1° settembre 1993, n. 385 e successive modificazioni, nonché le norme di cui alla Sezione VI del Provvedimento della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 (come successivamente integrato e modificato) in materia di trasparenza delle operazioni e servizi bancari e finanziari e correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti.

(iv) Se l'Esercizio è una microimpresa le Parti concordano di non applicare nei loro rapporti contrattuali gli artt. 13, 14 e 17 (comma 3) del Decreto Legislativo n. 11 del 27 Gennaio 2010.

i. Trattamento dei dati personali

L'Esercizio dichiara di avere ricevuto da American Express l'Informativa sulla Privacy ai sensi del Regolamento UE 2016/679 e di essere stato adeguatamente informato circa le finalità e le modalità del trattamento dei suoi dati da parte di American Express per quanto strettamente correlato al presente Accordo.

l. Raccolta e comunicazione di informazioni ad autorità amministrative

L'Esercizio prende atto che la società capogruppo di American Express ha sede negli Stati Uniti e che, pertanto, American Express è soggetta alle leggi di tale ordinamento. L'Esercizio acconsente a fornire ad American Express, su sua richiesta, le informazioni (inclusi eventuali dati personali) e/o a sottoscrivere i documenti (inclusi moduli destinati all'amministrazione fiscale statunitense) necessari per permettere ad American Express o alle sue Affiliate di raccogliere, utilizzare e comunicare informazioni al fine di adempiere gli obblighi alle stesse imposti dalla legge degli Stati Uniti o di qualsiasi altro ordinamento cui esse siano soggette, come, ad esempio, la normativa fiscale statunitense. L'Esercizio prende atto che in caso di rifiuto di fornire le informazioni o i documenti richiesti da American Express o nel caso in cui American Express sia a ciò tenuta per ordine di un'autorità amministrativa, American Express potrà essere tenuta a effettuare ritenute sui pagamenti dovuti all'Esercizio e a versare tali ritenute alla medesima autorità amministrativa al fine di adempiere gli obblighi imposti dalla legge degli Stati Uniti o di qualsiasi altro ordinamento applicabile alla stessa American Express e alle sue Affiliate, come, ad esempio, la normativa fiscale statunitense.

m. Comunicazioni

(i) Qualsiasi comunicazione dell'Esercizio ad American Express relativa all'Accordo dovrà essere inviata per iscritto. Le comunicazioni dovranno essere indirizzate come segue: American Express Payments Europe S.L. sede secondaria per l'Italia, Servizio Esercizi Convenzionati, Viale Alexandre Gustave Eiffel, 15 – 00148, Roma.

(ii) American Express metterà a disposizione dell'Esercizio qualsiasi comunicazione relativa all'Accordo, inclusi gli Estratti Conto e le proposte di modifica unilaterale, rendendole disponibili *on-line* nell'area protetta del proprio sito *internet*. L'Esercizio potrà chiedere ad American Express in qualsiasi momento l'invio a mezzo posta delle comunicazioni in formato cartaceo, fermo restando che, nel caso degli Estratti Conto, American Express potrà addebitare la commissione prevista all'Art. 4 per l'invio degli stessi in formato cartaceo.

(iii) L'Esercizio si impegna a mantenere un valido indirizzo e.mail e postale e una utenza telefonica attiva nonché a comunicare tempestivamente qualsiasi variazione degli stessi per consentire le comunicazioni da parte di American Express. Qualora l'Esercizio ometta di comunicare tempestivamente ad American Express un qualsiasi cambiamento dei propri recapiti e, a causa di ciò, American Express non sia in grado di effettuare le comunicazioni agli ultimi recapiti indicati dall'Esercizio, qualsiasi comunicazione verrà considerata come debitamente ricevuta dall'Esercizio anche qualora sia stata restituita al mittente.

(iv) Accettando la modalità di messa a disposizione delle comunicazioni *on-line*, l'Esercizio assume a suo carico l'onere e l'obbligo di registrarsi sul sito di American Express al fine di accedere alle comunicazioni e prendere visione delle stesse nell'area protetta del sito, utilizzando il suo codice identificativo ("user id") e la relativa password (le "Credenziali di Autenticazione"). Le comunicazioni si considereranno inviate per iscritto ad ogni effetto di legge e di contratto.

(v) Le Credenziali di Autenticazione sono strettamente confidenziali e si intendono di pertinenza dell'Esercizio. L'Esercizio dovrà assicurare che le Credenziali di Autenticazione non siano rivelate ad altre persone e che siano custodite in luoghi sicuri e non accessibili a terzi, ferme restando le eventuali modalità di accesso alle informazioni online previste dalle disposizioni di legge e/o di regolamento vigenti per tempo. American Express declina qualsiasi responsabilità per qualsiasi accesso all'area protetta del sito internet di American Express da parte di persone non autorizzate o per la divulgazione di informazioni confidenziali, ove l'Esercizio non abbia custodito diligentemente le Credenziali di Autenticazione ovvero terzi abbiano acquisito conoscenza delle Credenziali di Autenticazione da persone diverse da American Express oppure qualora la diffusione delle informazioni sia comunque dipesa da fatti non imputabili ad American Express.

(vi) Tutte le comunicazioni e gli Estratti Conto *on-line* si considereranno ricevuti nel giorno in cui American Express le mette a disposizione caricandole nell'area riservata del proprio sito, oppure – laddove disponibile- nel giorno dell'invio da parte di American Express del messaggio email o sms indicante che l'Estratto Conto e/o le Comunicazioni sono disponibili online, anche se l'Esercizio non ha effettuato l'accesso al sito. Tutte le comunicazioni e gli Estratti Conto inviati per posta si considereranno ricevuti dall'Esercizio entro 7 (sette) giorni lavorativi dalla data di spedizione, salvo che l'Esercizio li abbia ricevuti con consegna a mano o per raccomandata a/r.

(vii) American Express declina qualsiasi responsabilità

per la mancata ricezione da parte dell'Esercizio delle comunicazioni e degli Estratti Conto ove gli stessi siano messi a disposizione e/o inviati secondo le modalità e/o all'indirizzo indicato dall'Esercizio nel Modulo di Richiesta o come notificato in successive comunicazioni inviate ad American Express con raccomandata a/r. L'Esercizio esonera American Express da qualsiasi responsabilità derivante dal mancato invio all'Esercizio di comunicazioni ed Estratti Conto se gli stessi non sono stati inviati in ragione del fatto che le ultime comunicazioni e/o Estratti Conto inviati sono stati restituiti come non recapitati.

(viii) In relazione a qualsiasi comunicazione on-line, sarà cura dell'Esercizio procurarsi e mantenere un sistema informatico, un software e una linea di comunicazione adeguati e compatibili al fine di accedere a e prendere visione delle comunicazioni. L'Esercizio è responsabile per qualsiasi costo di telecomunicazione ed altri analoghi costi connessi all'accesso alle comunicazioni. American Express non assume alcuna responsabilità ove l'Esercizio non riesca ad accedere e prendere visione delle comunicazioni regolarmente messe a disposizione da American Express stessa per inidoneità delle apparecchiature e/o software e/o linee di comunicazione dell'Esercizio.

(ix) L'Esercizio ha diritto di ottenere gratuitamente in qualsiasi momento da American Express una copia dell'Accordo e del documento di sintesi aggiornato.

14. Procedure Operative

La Sezione A costituisce parte integrante dell'Accordo e l'Esercizio dovrà agire in conformità alle relative clausole con riguardo alle procedure operative ivi previste.

15. Speciali Termini e Condizioni Per Particolari Settori Merceologici

La Sezione B costituisce parte integrante dell'Accordo e l'Esercizio dovrà agire in conformità alle relative clausole nel caso in cui operi in un dei settori ivi disciplinati.

American Express Payments Europe S.L.



Julia López
Vice President
American Express Merchant Services

American Express Payments Europe S.L. Registered Office: Avenida Partenón 12-14, 28042, Madrid, Spain. Registered in Spain with tax identification number B88021431.

American Express Payments Europe S.L. is authorised by Banco de España with reference number 6883 for the provision of payment services.

Sezione A Procedure Operative

1. Memorie di Spesa

a. Formato

(i) Per qualsiasi Addebito, l'Esercizio dovrà produrre una Memoria di Spesa contenente le seguenti informazioni ("Dati dell'Addebito"):

- il numero della Carta o il codice numerico generato dal *token* (in caso di implementazione di tale tecnologia da parte di American Express) e la data di scadenza della stessa;
- la data in cui l'Addebito è stato effettuato;
- l'importo dell'Addebito, incluse le imposte dovute;
- il codice numerico di Autorizzazione dell'operazione;
- la descrizione delle merci e/o servizi acquistati;
- la denominazione e l'indirizzo del Punto Vendita ed il relativo Codice Esercizio; e
- qualsiasi altra informazione che American Express potrà in futuro richiedere o che sia obbligatoria per legge.

In caso di Addebiti alla Presenza del Titolare che non siano operazioni effettuate con la modalità descritte ai paragrafi 1.c, 1.e e 1.f della presente Sezione A, l'Esercizio dovrà, altresì, conservare una copia della Memoria di Spesa firmata dal Titolare.

Sulla copia della Memoria di Spesa consegnata al Titolare, l'Esercizio dovrà oscurare, a seconda dei casi, le prime e/o le ultime cifre del numero della Carta e non dovrà riportare la data di scadenza della stessa né il relativo CID.

(ii) Nel caso in cui il relativo importo sia addebitato su diverse Carte, l'Esercizio potrà predisporre più Memorie di Spesa con riferimento a un singolo acquisto. Tuttavia, nel caso in cui, invece, il relativo importo sia addebitato sulla medesima Carta, l'Esercizio non potrà predisporre più Memorie di Spesa con riferimento a un singolo acquisto dividendolo in più di un Addebito, salvo nel caso di Addebiti con Consegna Differita oppure nel caso in cui l'Esercizio sia stato preventivamente autorizzato per iscritto da American Express a suddividere in più Memorie di Spesa gli Addebiti superiori ad un certo importo.

(iii) Per qualsiasi Credito, l'Esercizio dovrà creare una Memoria di Accredito, riproducibile elettronicamente, contenente le seguenti informazioni:

- il numero completo della Carta o il codice numerico generato dal *token* (in caso di implementazione di tale tecnologia da parte di American Express);
- la data di scadenza della Carta;
- la data in cui il Credito è stato generato;
- l'importo del Credito, incluse le imposte dovute;
- la denominazione e l'indirizzo del Punto Vendita ed il relativo Codice Esercizio; e

- qualsiasi altra informazione che American Express potrà in futuro richiedere o che sia obbligatoria per legge.

b. Addebiti alla Presenza del Titolare

La Carta dovrà essere esibita per tutti gli Addebiti alla Presenza del Titolare e l'Esercizio dovrà:

(i) seguire la procedura per l'accettazione della Carta illustrata ai successivi paragrafi 1.c. - 1.g., a seconda del caso; e

(ii) ottenere un'Autorizzazione.

L'Esercizio non dovrà accettare Carte che siano visibilmente alterate o danneggiate, oppure presentate da qualsiasi soggetto diverso dal Titolare (le Carte non sono trasferibili). Salvo quanto previsto al paragrafo 1.g. che segue, se è negata l'esecuzione di un'operazione, l'Esercizio dovrà informarne immediatamente il Titolare.

c. Addebiti alla Presenza del Titolare – Carte con Chip

(i) Nel caso in cui sia presentata una Carta con Chip, la stessa dovrà essere inserita nel lettore di chip del terminale POS esistente presso il Punto Vendita (salvo che l'Addebito sia elaborato attraverso la Tecnologia Contactless, nel qual caso l'Esercizio potrà seguire la procedura illustrata al successivo paragrafo 1.f.). Il terminale informerà l'Esercizio se il Titolare dovrà digitare il suo numero di identificazione personale ("PIN") (c.d. "*Operazione con Chip e PIN*") oppure se il Titolare dovrà apporre la sua firma per l'operazione (c.d. "*Operazione con Chip e Firma*"):

- nel caso di Operazioni con Chip e PIN, il Punto Vendita dovrà dare istruzioni al Titolare di digitare il proprio PIN sulla tastiera del terminale;
- nel caso di Operazione con Chip e Firma il Punto Vendita dovrà seguire la procedura per gli Addebiti alla Presenza del Titolare con Carte senza Chip descritta al successivo paragrafo 1.d. (ad eccezione dell'obbligo di passare la Carta nel lettore di banda magnetica).

(ii) Se il Punto Vendita non è in grado di completare un'Operazione con Chip e PIN o un'Operazione con Chip e Firma per motivi tecnici, il terminale mostrerà un messaggio di errore e il Punto Vendita dovrà seguire la procedura per gli Addebiti alla Presenza del Titolare con Carte prive di chip descritta al successivo paragrafo 1.d.

(iii) Se il Punto Vendita inserisce i dati di un Addebito manualmente nel terminale, American Express potrà esercitare il diritto di Riaddebito per le operazioni fraudolente effettuate alla presenza del Titolare con Carte con Chip smarrite, rubate, contraffatte e/o non ricevute.

(iv) Se il terminale non è stato sottoposto alla procedura di aggiornamento per permettere l'accettazione di Carte con Chip oppure American Express non ha certificato lo stesso per l'esecuzione di Operazioni Chip e PIN oppure l'Esercizio non ha seguito la procedura

per l'accettazione della Carta prevista ai paragrafi precedenti, l'Esercizio sarà responsabile per qualsiasi perdita subita da American Express, che avrà il diritto di Riaddebito per le Operazioni alla Presenza del Titolare fraudolente effettuate con Carte con Chip smarrite, rubate, contraffatte e/o non ricevute, nel caso in cui l'aggiornamento o la certificazione del terminale POS da parte di American Express avrebbe prevenuto tale operazione fraudolenta. In ogni caso, l'Esercizio sarà responsabile per qualsiasi Addebito fraudolento dovuto alla mancata osservanza delle procedure di American Express per l'approvazione della Carta descritte nel presente Accordo.

d. Addebiti alla Presenza del Titolare – Carte prive di chip

(i) Nel caso di Addebiti alla Presenza del Titolare in cui la Carta non è una Carta con Chip, oppure nel caso di Operazioni con Chip e Firma, il terminale darà istruzioni di:

- passare la Carta nel lettore di banda magnetica del terminale; e
- ottenere la firma del Titolare sulla Memoria di Spesa.

(ii) Inoltre, l'Esercizio dovrà:

- verificare che il numero della Carta sul fronte e, ove presente, sul retro della Carta, nonché la data di scadenza della stessa corrispondano ai dati riportati sulla Memoria di Spesa;
- assicurarsi che il nome stampato sulla Memoria di Spesa (ove applicabile) corrisponda al nome sul fronte della Carta (fatta eccezione per alcune Carte che non indicano alcun nome sul fronte);
- verificare che la firma non differisca dal nome indicato sulla Carta (fatta eccezione per le Carte che non indicano alcun nome sul fronte e per il caso in cui l'Addebito rientri nel Programma Senza Firma/Senza PIN di American Express); e
- confrontare la firma apposta sulla Memoria di Spesa con la firma risultante dalla Carta.

(iii) Qualora il terminale POS non funzioni, l'Esercizio dovrà, in aggiunta a quanto precede, ottenere l'Autorizzazione telefonica (come previsto nel successivo paragrafo 2.f.).

(iv) Qualora la banda magnetica sul retro della Carta non sia leggibile, ove l'Esercizio sia stato abilitato alla digitazione manuale del numero della Carta, dovrà inserire manualmente i dati dell'Addebito nel terminale e ottenere una stampa della Carta per attestare che la Carta è stata fisicamente presentata. Nel caso in cui l'Esercizio non sia stato abilitato alla digitazione manuale del numero della Carta, l'operazione non potrà essere completata. Se l'Esercizio non ottiene una stampa manuale della Carta e non la rende disponibile, su richiesta, ad American Express, quest'ultima avrà il diritto di Riaddebito in relazione a tale Addebito. Qualora

un Addebito sia inserito manualmente nel terminale, American Express potrà esercitare il diritto di Riaddebito come previsto dal precedente paragrafo 1 c. (iii).

e. Addebiti alla Presenza del Titolare – Programma Senza Firma/ Senza PIN

(i) I Punti Vendita possono aderire al programma di American Express che consente ai Punti Vendita di non richiedere ai Titolari di apporre una firma o il PIN , ai termini e alle condizioni qui di seguito previste (il "Programma Senza Firma/Senza PIN ").

(ii) Se American Express classifica il Punto Vendita nell'ambito di un settore di attività che accetta Addebiti alla Presenza del Titolare, allora tale Punto Vendita può aderire al Programma Senza Firma/Senza PIN, salve le seguenti eccezioni:

- gli Esercizi che non effettuano Addebiti alla Presenza del Titolare;
- le operazioni proibite di cui all'Art. 2.d.;
- Punti Vendita che, secondo la valutazione di American Express, presentano un elevato rischio di frode;
- Punti Vendita che, per qualsiasi altro motivo, American Express considera, nella sua assoluta discrezionalità, non idonei a partecipare al Programma Senza Firma/Senza PIN; o
- Punti Vendita con uno dei seguenti Codici di Categoria Merceologiche (MCC):
- Servizi via cavo e pay tv (MCC4899),
- Vendita per corrispondenza o telefonica (MCC5964),
- Internet – Consegna in via elettronica (MCC5967).

(iii) Il Programma Senza Firma/Senza PIN si applica solo agli Addebiti presentati dai Punti Vendita che soddisfano i requisiti di cui al precedente paragrafo e.ii., quando:

- l'importo dell'Addebito è pari o inferiore a Euro 25 (venticinque) o al diverso importo eventualmente comunicato da American Express all'Esercizio;
- i documenti / files con cui l'Addebito è presentato ad American Express comprendono l'apposito indicatore per confermare che la Carta e il Titolare erano effettivamente presenti al Punto Vendita; e
- l'Addebito comprende un codice numerico di Autorizzazione dell'operazione valido.

(iv) Per le operazioni rientranti nel Programma Senza Firma/Senza PIN, American Express non eserciterà il proprio diritto di Riaddebito solo per il mancato ottenimento da parte del Punto Vendita della firma o del PIN del Titolare. Resta fermo che, anche in caso di un Punto Vendita e di un Addebito che rientrano nel Programma Senza Firma/Senza PIN , un Addebito può in ogni caso essere soggetto al diritto di Riaddebito di American Express per motivi diversi dal mancato ottenimento da parte del Punto Vendita della firma o del PIN del Titolare.

f. Addebiti alla Presenza del Titolare – Contactless

(i) Nel caso in cui sia presentata una Carta con Chip o Dispositivo Mobile (in caso di implementazione di tale tecnologia da parte di American Express) leggibile tramite Tecnologia *Contactless* e l'Addebito rientra nel Programma Senza Firma/Senza PIN di cui al precedente paragrafo 1.e., l'Esercizio dovrà:

- acquisire i Dati dell'Addebito tramite la Tecnologia *Contactless*; e
- ottenere un'Autorizzazione.

(ii) Per gli Addebiti che non rientrano nel Programma Senza Firma/Senza PIN, l'Esercizio dovrà seguire tutte le procedure per l'accettazione della Carta illustrate nel precedente paragrafo 1.b.

(iii) Per le Transazioni *contactless* tramite Portafoglio Virtuale, in caso di implementazione di tale tecnologia da parte di American Express, la Verifica del Titolare potrà essere effettuata se il Dispositivo Mobile e il terminale POS sono idonei ad eseguirla; per tali Addebiti, l'Esercizio dovrà produrre una Memoria di Spesa, come descritto nel precedente paragrafo 1.a. Per assicurare una corretta accettazione delle Transazioni *contactless* tramite Portafoglio Virtuale su terminali POS abilitati, è necessario che l'Esercizio rispetti i requisiti richiesti da American Express per tali terminali.

Per le transazioni tramite Tecnologia *Contactless* o le Transazioni *contactless* tramite Portafoglio Virtuale, qualora il Punto Vendita abbia correttamente effettuato la Verifica del Titolare e rispettato tutti i criteri/requisiti precedentemente descritti, American Express non eserciterà il Riaddebito per frode in caso di (i) mancanza di firma, (ii) mancanza della stampa della Memoria di Spesa e (iii) Carte smarrite, rubate, contraffatte e/o non ricevute.

Quanto sopra non trova applicazione nell'ipotesi in cui l'Addebito è stato contestato per motivi diversi dalla frode (ad esempio, per contestazioni relative a beni e/o servizi).

g. Addebiti alla Presenza del Titolare – Punti Vendita che funzionano in assenza di personale

(i) American Express accetterà gli Addebiti relativi agli acquisti effettuati presso i Punti Vendita che funzionano in assenza di personale (per esempio, CAT) subordinatamente ai requisiti di cui al precedente paragrafo 1.b. nonché ai seguenti requisiti aggiuntivi. L'Esercizio dovrà:

- includere in ciascuna richiesta di Autorizzazione tutto il flusso dei dati della banda magnetica;
- assicurarsi che l'Addebito soddisfi i Requisiti Operativi, compreso contraddistinguere con un indicatore CAT tutte le richieste di Autorizzazione e tutti i documenti / files con cui gli Addebiti sono presentati ad American Express;

- seguire qualsiasi ulteriore procedura di Autorizzazione che American Express potrà comunicare nel caso in cui l'Esercizio accetti la Carta a un Punto Vendita che funziona in assenza di personale che sia parte di, o collegato a, un distributore di benzina; e
- assicurarsi che il Punto Vendita che funziona in assenza di personale informi il Titolare se l'operazione è rifiutata.

(ii) Nel caso in cui un Punto Vendita che funziona in assenza di personale non sia configurato per accettare Operazioni Chip e PIN, l'Esercizio potrà comunque accettare la Carta e le disposizioni di cui ai precedenti paragrafi 1.b. e 1.c. non si applicheranno in relazione alla digitazione del PIN o all'apposizione della firma. Tuttavia, in tal caso l'Esercizio sarà responsabile per qualsiasi perdita e American Express avrà il diritto di Riaddebito per gli Addebiti fraudolenti.

h. Addebiti Senza Presentazione della Carta

(i) Nel caso di Addebiti senza Presentazione della Carta, l'Esercizio dovrà:

- redigere una Memoria di Spesa, come descritto nel precedente paragrafo 1.a., con l'indicazione che si tratta di un Addebito senza Presentazione della Carta;
- ottenere il nome del Titolare, così come appare sulla Carta, il numero del conto relativo alla Carta e la data di scadenza della stessa, l'indirizzo cui vengono inviati gli estratti conto al Titolare e l'indirizzo di consegna dei beni;
- ottenere l'Autorizzazione; e
- in caso di ordinativi per beni da spedire ovvero da consegnare oltre 7 (sette) giorni dopo la data dell'Autorizzazione originaria, ottenere una nuova Autorizzazione prima di spedire i beni o effettuare la consegna; e
- avvisare immediatamente il Titolare qualora l'operazione non sia autorizzata.

(ii) Qualora i beni debbano essere ritirati dal Titolare, la Carta deve essere presentata dal Titolare al momento del ritiro dei beni e l'Esercizio dovrà operare come se si trattasse di un Addebito alla Presenza del Titolare, adempiendo a quanto previsto nei precedenti paragrafi 1.b – 1.f.

(iii) American Express avrà diritto al Riaddebito per qualsiasi Addebito Senza Presentazione della Carta, qualora il Titolare neghi di aver effettuato l'acquisto ovvero neghi di aver autorizzato l'addebito sulla Carta dell'importo dell'acquisto. American Express non eserciterà il diritto di Riaddebito per le suddette operazioni, ove il reclamo del Titolare sia basato solo sul fatto di non aver ricevuto i beni oggetto di contestazione, qualora l'Esercizio abbia verificato con American Express che l'indirizzo al quale i beni dovevano essere spediti corrispondeva all'indirizzo di

invio al Titolare degli estratti conto di American Express ed ottenuto una ricevuta sottoscritta da persona autorizzata attestante la consegna dei beni a tale indirizzo.

i. Addebiti Senza Presentazione della Carta – Ordini Digitali

(i) American Express accetterà Addebiti per Ordini Digitali subordinatamente all'adempimento delle condizioni di cui al precedente paragrafo 1.h. nonché alle seguenti ulteriori condizioni.

L'Esercizio dovrà:

- inviare i Dati dell'Addebito riguardanti qualsiasi Ordine Digitale tramite internet, e-mail, intranet, extranet o un'altra rete digitale soltanto al Titolare che ha effettuato l'Ordine Digitale, al Responsabile dell'Elaborazione ovvero ad American Express in conformità al successivo paragrafo 6;
- presentare tutti gli Addebiti per Ordini Digitali in via elettronica;
- usare gli eventuali diversi Codici Esercizio che American Express fornirà all'Esercizio per gli Ordini Digitali in tutte le richieste di Autorizzazione e in tutti i documenti / files con cui gli Addebiti per Ordini Digitali sono presentati ad American Express; e
- dare comunicazione scritta ad American Express, con almeno un mese di preavviso, di qualsiasi modifica del proprio indirizzo di sito web.

(ii) American Express potrà stabilire di volta in volta diverse e/o ulteriori condizioni per l'accettazione delle Carte, senza necessità di rispettare il termine di preavviso di cui all'Art. 13.e. e con effetto immediato, qualora ciò sia necessario per ragioni di sicurezza in relazione agli Ordini Digitali e/o alle Informazioni sul Titolare e/o al fine della prevenzione di frodi.

(iii) In ogni caso e salvo dolo o colpa grave della stessa, American Express non sarà responsabile per Ordini Digitali fraudolenti e avrà diritto al Riaddebito per tali Addebiti. Inoltre, nel caso di un Addebito Contestato derivante da un'Operazione Senza Presentazione della Carta che sia un'Operazione con Consegna Digitale, American Express potrà esercitare il diritto di Riaddebito per l'intero importo dell'Addebito.

(iv) L'Esercizio dovrà assicurarsi che il proprio sito internet o il mezzo di comunicazione digitale applicabile avvisi il Titolare se l'operazione è negata.

(v) Per le Transazioni tramite un'applicazione di Portafoglio Virtuale, in caso di implementazione di tale tecnologia da parte di American Express, la Verifica del Titolare potrà essere effettuata se il Dispositivo Mobile è idoneo ad eseguirla; per tali Addebiti, l'Esercizio dovrà produrre una Memoria di Spesa come descritta al precedente paragrafo 1. a. Per qualificare gli Addebiti come Transazioni tramite un'applicazione di Portafoglio

Virtuale, l'Esercizio dovrà contrassegnarle come Transazioni *contactless* tramite Portafoglio Virtuale su Memoria di Spesa.

Per le Transazioni tramite un'applicazione di Portafoglio Virtuale, qualora l'Esercizio abbia correttamente effettuato la Verifica del Titolare e rispettato tutti i criteri/requisiti descritti nel presente paragrafo 1. i, American Express non eserciterà il Riaddebito per frode in caso di (i) Addebito senza Presentazione della Carta, (ii) mancanza di firma e (iii) mancanza della stampa della Memoria di Spesa.

Quanto sopra non trova applicazione nell'ipotesi in cui l'Addebito è stato contestato per motivi diversi dalla frode (ad esempio, per contestazioni relative a beni e/o servizi).

(vi) Nel caso in cui l'Esercizio accetti Addebiti per Ordini Digitali verificati dal programma American Express Safekey, American Express potrà offrire al Titolare la possibilità di redimere i propri acquisti mediante punti. Ciò non influisce sul rapporto tra l'Esercizio e American Express e non modifica i diritti e obblighi delle Parti derivanti dal presente Accordo.

j. Addebiti Ricorrenti

(i) Qualora l'Esercizio offra ai Titolari la facoltà di effettuare Addebiti ricorrenti, in via automatica, per una serie di separati acquisti o pagamenti ("Addebiti Ricorrenti"), troveranno applicazione le disposizioni di cui al presente Accordo, salvo diversi accordi tra American Express e l'Esercizio. In particolare, prima di presentare ad American Express il primo Addebito Ricorrente l'Esercizio dovrà:

- ottenere il consenso del Titolare ad addebitare la sua Carta per lo stesso o diversi importi a date prefissate ovvero a date diverse;
- osservare qualsiasi eventuale istruzione che American Express potrà ragionevolmente comunicare all'Esercizio; e
- informare il Titolare che egli potrà porre termine agli Addebiti Ricorrenti in qualsiasi momento.

Nel richiedere il consenso del Titolare agli Addebiti Ricorrenti, l'Esercizio dovrà far presente che esso potrà ricevere informazioni aggiornate sul Conto Carta del Titolare da parte dell'emittente della Carta. L'Esercizio dovrà conservare la documentazione relativa a tale consenso per 2 (due) anni dalla data in cui l'Esercizio presenterà l'ultimo Addebito Ricorrente ad American Express.

(ii) Qualora, con riferimento a Carta emessa nello Spazio Economico Europeo (SEE), l'Esercizio presenti ad American Express un Addebito Ricorrente per un importo non interamente specificato nel momento in cui il Titolare ha autorizzato l'Addebito Ricorrente e non abbia ottenuto l'autorizzazione del Titolare per l'esatto

importo totale di tale Addebito, American Express potrà esercitare il diritto di Riaddebito per l'importo totale dell'Addebito entro 120 (centoventi) giorni dalla data di presentazione dell'Addebito e, successivamente, per qualsiasi importo contestato dell'Addebito (fino all'importo totale dell'Addebito).

Se il Titolare acconsente all'Addebito per un importo ridotto, American Express avrà diritto al Riaddebito per la differenza. Nulla di quanto previsto nel presente paragrafo 1.j.(ii) potrà pregiudicare il diritto di Riaddebito di American Express previsto in via generale nell'Accordo in relazione agli Addebiti Ricorrenti.

(iii) Prima di sottoporre ad American Express il primo Addebito Ricorrente, l'Esercizio dovrà acquisire il nome del Titolare, così come appare sulla Carta, il numero della Carta e la data di scadenza della stessa, nonché l'indirizzo cui sono inviati al Titolare gli estratti conto di American Express. Le Carte Prepagate non potranno essere accettate per effettuare Addebiti Ricorrenti.

(iv) Prima di sottoporre qualsiasi Addebito Ricorrente ad American Express l'Esercizio dovrà:

- ottenere l'Autorizzazione, secondo quanto previsto, anche in deroga rispetto a quanto stabilito nel successivo Articolo 2 della presente Sezione A, nel separato accordo con American Express per la presentazione di Addebiti Ricorrenti; e
- redigere una Memoria di Spesa, evidenziando che l'operazione è un Addebito Ricorrente.

(v) Nel caso in cui il presente Accordo e/o il separato accordo che consente all'Esercizio di presentare Addebiti Ricorrenti vengano meno per qualsiasi motivo, l'Esercizio dovrà, a sua cura e spese, comunicare a tutti i Titolari, per i quali abbia presentato ad American Express Addebiti Ricorrenti, la data a decorrere dalla quale l'Esercizio cesserà di accettare la Carta.

Su richiesta di American Express, l'Esercizio dovrà continuare ad accettare Addebiti Ricorrenti per un termine massimo di 90 (novanta) giorni dalla data in cui il presente Accordo e/o la possibilità di presentare Addebiti Ricorrenti vengano meno.

(vi) La cancellazione di una Carta implicherà l'immediata revoca del consenso del Titolare agli Addebiti Ricorrenti. American Express non avrà alcun obbligo di comunicare all'Esercizio tale cancellazione né avrà alcuna responsabilità nei confronti dell'Esercizio in relazione alla stessa. L'Esercizio dovrà cessare immediatamente gli Addebiti Ricorrenti, ove ciò sia richiesto da un Titolare direttamente, oppure attraverso American Express o l'emittente della Carta. Qualora un conto relativo alla Carta sia cancellato o un Titolare revochi il proprio consenso agli Addebiti Ricorrenti direttamente all'Esercizio (oppure per il tramite di American Express o dell'emittente della Carta), sarà

cura dell'Esercizio concordare una diversa modalità di pagamento (ove possibile) con il Titolare (o con l'ex Titolare).

L'Esercizio consentirà ad American Express di creare un collegamento tra il proprio sito internet e il sito internet dell'Esercizio (inclusa la *home page*, la pagina relativa ai pagamenti o la pagina dedicata agli Addebiti Ricorrenti) e di fare riferimento al servizio clienti dell'Esercizio per informazioni, indicandone i relativi contatti.

k. Addebiti con Consegna Differita

(i) L'Esercizio potrà accettare Addebiti con Consegna Differita. In relazione a tali Addebiti, l'Esercizio dovrà:

- informare chiaramente il Titolare della propria intenzione di effettuare un Addebito con Consegna Differita e ottenerne il relativo consenso scritto prima di richiedere un'Autorizzazione;
- ottenere un'Autorizzazione separata per ciascuno dei due Addebiti con Consegna Differita alla data del rispettivo Addebito;
- indicare chiaramente su ciascuna Memoria di Spesa che l'Addebito si riferisce o all'"anticipo" o al "saldo" dell'Addebito con Consegna Differita;
- presentare la Memoria di Spesa relativa al saldo dell'acquisto solo dopo che i beni siano stati spediti o consegnati o i servizi siano stati resi;
- presentare ciascuna Memoria di Spesa entro i tempi di presentazione degli Addebiti di American Express di cui all'Articolo 3.a. L'Addebito si considererà effettuato:
 - per l'anticipo, il giorno in cui il Titolare ha acconsentito a pagare l'anticipo per l'acquisto; e
 - per il saldo, il giorno in cui i beni sono spediti o consegnati, oppure i servizi sono resi.
- Richiedere e ottenere l'Autorizzazione per ciascuna Parte di un Addebito con Consegna Differita utilizzando lo stesso Codice Esercizio; e
- trattare l'anticipo sulla Carta alla stessa maniera in cui tratta gli anticipi su tutti gli Altri Mezzi di Pagamento.

l. Addebiti per Pagamento Anticipato

(i) L'Esercizio dovrà seguire le procedure di seguito illustrate se offre o impone ai Titolari di effettuare Addebiti per Pagamento Anticipato in relazione ad alcune tipologie di beni e/o servizi tra cui, a titolo esemplificativo e non esaustivo le seguenti:

- ordini personalizzati (ad esempio, ordini per beni prodotti secondo le specifiche richieste del cliente);
- intrattenimento/biglietteria (ad esempio, eventi sportivi, concerti, abbonamenti stagionali);
- tasse, rette, spese di foresteria e altri oneri universitari obbligatori di istituti di educazione superiore;
- biglietti aerei;

- noleggio di veicoli;
- biglietti ferroviari;
- biglietti di navi da crociera;
- servizi alberghieri; o
- servizi di viaggio (ad esempio, *tour*, visite guidate).

(ii) Per un Addebito per Pagamento Anticipato, l'Esercizio dovrà:

indicare per intero la propria policy di cancellazione e rimborso, informare chiaramente il Titolare della propria intenzione di addebitare sulla Carta un Addebito per Pagamento Anticipato e ottenerne il relativo consenso scritto prima di richiedere un'Autorizzazione. Il consenso del Titolare dovrà comprendere:

- il suo consenso con riferimento a tutti i termini dell'operazione (compreso il prezzo e qualsiasi *policy* di cancellazione e rimborso); e
 - una descrizione dettagliata dei beni e/o dei servizi da fornire nonché la relativa data di consegna prevista (comprese, ove applicabile, le date di arrivo e partenza previste).
- ottenere un'Autorizzazione; e
- redigere una Memoria di Spesa. Nel caso in cui l'Addebito per Pagamento Anticipato sia un Addebito Senza Presentazione della Carta, l'Esercizio dovrà altresì:
- assicurarsi che la Memoria di Spesa contenga le parole "pagamento anticipato"; e
 - entro 24 (ventiquattro) ore dall'effettuazione dell'Addebito, fornire al Titolare conferma scritta (ad esempio, tramite e-mail o fax) dell'Addebito per Pagamento Anticipato, l'importo, il numero di conferma (ove applicabile), una descrizione dettagliata dei beni e/o dei servizi da fornire nonché la relativa data di consegna prevista (comprese, ove applicabile, le date di arrivo e partenza previste) e i dettagli della propria policy di cancellazione e rimborso.

(iii) Se l'Esercizio non è in grado di consegnare i beni e/o fornire i servizi (ad esempio, perché la merce personalizzata richiesta non può essere prodotta) e non si possa provvedere altrimenti, l'Esercizio dovrà subito emettere un Credito per l'intero importo dell'Addebito per Pagamento Anticipato relativo ai beni e/o ai servizi che non possono essere consegnati o forniti.

(iv) In aggiunta al diritto di Riaddebito di American Express generalmente previsto ai sensi del presente Accordo, American Express avrà il diritto di Riaddebito con riferimento a qualsiasi Addebito per Pagamento Anticipato Contestato (o parte dello stesso) nel caso in cui, secondo la valutazione di American Express, la disputa non possa essere risolta in senso favorevole all'Esercizio sulla base di clausole

univoche contenute nelle condizioni di vendita con riferimento alle quali l'Esercizio ha ottenuto il consenso scritto del Titolare.

m. Addebiti Aggregati

(i) Nel caso in cui American Express classifichi l'Esercizio come operante nel settore "internet", l'Esercizio potrà effettuare Addebiti Aggregati a condizione che siano soddisfatti i seguenti requisiti:

- l'Esercizio informi chiaramente il Titolare della propria intenzione che i suoi acquisti o rimborsi (o entrambi) a valere sulla Carta siano aggregati con altri acquisti o rimborsi (o entrambi) e ottenerne il relativo consenso scritto prima di richiedere un'Autorizzazione;
- ciascun singolo acquisto o rimborso (o entrambi) incluso nell'Addebito Aggregato sia effettuato utilizzando lo stesso Codice Esercizio nonché a valere sulla stessa Carta;
- l'Esercizio ottenga un'Autorizzazione per un importo non superiore a Euro 15 (quindici) (o al diverso importo che verrà comunicato all'Esercizio);
- l'Esercizio rediga una Memoria di Spesa per l'intero importo dell'Addebito Aggregato;
- l'importo dell'Addebito Aggregato non sia superiore a Euro 15 (quindici) (o al diverso importo che verrà comunicato all'Esercizio) o all'importo per cui l'Esercizio ha ottenuto l'Autorizzazione, se inferiore;
- l'Esercizio presenti ciascuna Memoria di Spesa entro i tempi di presentazione degli Addebiti di American Express di cui all'Articolo 3.a. L'Addebito si considererà effettuato il giorno del primo acquisto o rimborso (o entrambi) incluso nell'Addebito Aggregato; e
- l'Esercizio invii al Titolare un'e-mail contenente:
 - la data, l'importo e la descrizione di ciascun singolo acquisto o rimborso (o entrambi) inclusi nell'Addebito Aggregato; e
 - la data e l'importo dell'Addebito Aggregato.

n. Mancata Presentazione del Titolare (no show)

Nel caso in cui l'Esercizio rientri in uno dei seguenti settori, l'Esercizio potrà presentare Addebiti per Mancata Presentazione del Titolare (no show) per un importo equivalente al (i) costo del soggiorno nel caso di una prenotazione o (ii) 1 (un) giorno di noleggio nel caso di altre prenotazioni:

- alberghiero; o
- noleggio di veicoli, aerei, biciclette, barche, attrezzature, camper o motocicli.

(ii) Se il Titolare ha effettuato una prenotazione con l'Esercizio e non si è presentato, l'Esercizio può presentare Addebiti per Mancata Presentazione del Titolare (no show) solo se:

- il Titolare abbia garantito la prenotazione con la propria Carta;

- L'Esercizio abbia registrato il numero della Carta, la sua data di scadenza e l'indirizzo ove il Titolare riceve gli Estratti Conto American Express;
- L'Esercizio al momento dell'accettazione della prenotazione, abbia comunicato al Titolare la tariffa giornaliera applicabile e il numero della prenotazione;
- La stanza e/o il veicolo (e/o altra attrezzatura oggetto di noleggio) sono stati mantenuti a disposizione per il Titolare fino all'orario previsto per il check out e/o per la riconsegna del mezzo o dell'attrezzatura nel giorno successivo al primo giorno della prenotazione e la stanza e/o il veicolo (e/o altra attrezzatura) non è stato messo a disposizione di altri clienti; e
- L'Esercizio sia in grado di documentare l'esistenza di regole per l'applicazione di penali in caso di "no show", che siano conformi agli usi del settore e alla vigente normativa e che siano state comunicate al Titolare al momento della prenotazione.

(iii) È necessario ottenere un'autorizzazione per eventuali Addebiti nelle ipotesi di "no show" prima di processarli. Qualora il Titolare non rispetti la prenotazione, l'Esercizio dovrà inserire nella Memoria di Spesa l'indicazione che si tratta di un Addebito per "no show".

(iv) Le Carte Prepagate non possono essere utilizzate per garantire la prenotazione.

2. Autorizzazioni

- a. L'Esercizio dovrà ottenere un'Autorizzazione per ciascun Addebito. Ciascuna richiesta di Autorizzazione dovrà contenere il numero completo della Carta nonché l'intero importo dell'Addebito. Resta, tuttavia, inteso che nel caso di Carte Prepagate in relazione alle quali non vi siano fondi sufficienti per coprire l'intero importo dell'Addebito, l'Autorizzazione è richiesta solo per l'importo dei fondi da addebitare alla Carta Prepagata e l'Esercizio potrà seguire le sue normali procedure nel combinare il pagamento mediante addebito sulla Carta Prepagata con Altri Mezzi di Pagamento e/o con la Carta. Ove si tratti di una Carta, troveranno applicazione le disposizioni dell'Accordo.
- b. Nel caso in cui richieda l'Autorizzazione per un importo stimato, l'Esercizio dovrà ottenere il consenso del Titolare per tale importo stimato prima di richiedere l'Autorizzazione. L'Esercizio dovrà sottoporre ad American Express il corrispondente Addebito non appena viene a conoscenza dell'intero importo da addebitare. Se l'intero importo dell'Addebito supera l'importo per il quale l'Esercizio ha ottenuto l'Autorizzazione, l'Esercizio dovrà ottenere una nuova Autorizzazione (per la quale dovrà chiedere il consenso del Titolare).
- c. L'Autorizzazione non garantisce che American Express accetterà l'Addebito senza esercitare il proprio diritto di

Riaddebito e non costituisce garanzia che la persona che ha effettuato l'Addebito sia il Titolare o che l'Esercizio sarà pagato.

- d. Qualora l'Esercizio invii ad American Express un Addebito oltre 7 (sette) giorni dalla data in cui è stata concessa la prima Autorizzazione, l'Esercizio dovrà ottenere una nuova Autorizzazione. Per Addebiti relativi a beni da spedirsi o servizi da fornirsi oltre 7 (sette) giorni dalla data in cui è stato effettuato l'ordine, l'Esercizio dovrà ottenere l'Autorizzazione all'Addebito al momento in cui l'ordine è effettuato e un'ulteriore Autorizzazione al momento in cui verranno spediti i beni o forniti i servizi al Titolare.
- e. Qualora l'Esercizio trasmetta elettronicamente Addebiti alla Presenza del Titolare, tutte le richieste di Autorizzazione dovranno essere conformi ai Requisiti Operativi. Qualora i dati della Carta siano illeggibili e l'Esercizio debba inserire manualmente i dati dell'Addebito per ottenere l'Autorizzazione, l'Esercizio dovrà effettuare e conservare una stampa della Carta a conferma del fatto che la Carta è stata fisicamente presentata.
- f. Nel caso in cui l'Esercizio non sia una microimpresa, se il terminale POS dell'Esercizio non riesce a connettersi con il sistema computerizzato di American Express per il rilascio dell'Autorizzazione ovvero qualora l'Esercizio non abbia un terminale POS ovvero qualora American Express ne faccia espressa richiesta tramite messaggio che appare sul POS (*c.d. referral*), l'Autorizzazione agli Addebiti dovrà essere richiesta chiamando il numero telefonico del centro Autorizzazioni American Express. American Express si riserva il diritto di addebitare una commissione pari a Euro 10 (dieci) per ogni Addebito per il quale l'Esercizio richieda l'Autorizzazione per telefono, a meno che il mancato ottenimento dell'Autorizzazione in via elettronica sia dovuto alla non disponibilità ovvero al non funzionamento del sistema autorizzativo computerizzato di American Express
- g. Qualora l'Esercizio, ovvero il Responsabile dell'Elaborazione, intenda cambiare le modalità di trasmissione ad American Express dei dati ai fini dell'Autorizzazione, l'Esercizio dovrà ottenere il consenso di American Express prima di attuare tali modifiche.

3. Invio Addebiti e Crediti In Modo Elettronico

- a. L'Esercizio dovrà sottoporre ad American Express Addebiti e Crediti in via elettronica mediante appositi canali di comunicazione ("Trasmissioni"). Le Trasmissioni dovranno essere effettuate in conformità a quanto previsto nei Requisiti Operativi. American Express si riserva di non accettare qualsiasi Trasmissione non corrispondente ai Requisiti Operativi o non contenente i Dati dell'Addebito. Entro 30 (trenta) giorni dalla richiesta

scritta di American Express, l'Esercizio provvederà ad effettuare una nuova Trasmissione contenente i Dati dell'Addebito e secondo le modalità di volta in volta indicate da American Express.

Anche qualora l'Esercizio trasmetta ad American Express i Dati degli Addebiti in via elettronica, l'Esercizio dovrà comunque redigere e conservare le Memorie di Spesa e le Memorie di Accredito.

- b. Qualora, a seguito di circostanze eccezionali, American Express richieda di presentare Addebiti e Crediti su supporto cartaceo, l'Esercizio dovrà inviare gli Addebiti e i Crediti (inclusi i Dati degli Addebiti) in conformità alla suddetta richiesta. American Express si riserva il diritto di addebitare all'Esercizio una commissione pari a Euro 0,50 (zero/50) per Addebiti e Crediti presentati in via cartacea, previa comunicazione in conformità all'Art. 13.e.

- c. Previo accordo di American Express, l'Esercizio potrà avvalersi, a sue spese, di un Responsabile per l'Elaborazione, che (insieme a qualsiasi altra Parte Interessata), dovrà collaborare con American Express per consentire l'accettazione delle Carte da parte dell'Esercizio.

L'Esercizio sarà responsabile per (i) qualsiasi problema o spesa causato dal proprio Responsabile per l'Elaborazione, (ii) qualsiasi compenso che tale Responsabile per l'Elaborazione addebiti ad American Express o alle sue Affiliate, (iii) qualsiasi spesa che American Express o le sue Affiliate possano sostenere conseguentemente al sistema di trasmissione del Responsabile per l'Elaborazione in relazione alle richieste di Autorizzazione ed alla trasmissione dei Dati degli Addebiti ad American Express e alle sue Affiliate, nonché per (iv) il rispetto dei Requisiti Operativi da parte del Responsabile per l'Elaborazione. L'Esercizio dovrà assicurarsi che il proprio Responsabile per l'Elaborazione abbia risorse sufficienti e controlli di sicurezza per rispettare tutti gli standard, a titolo esemplificativo ma non esaustivo gli standard tecnici, linee guida o norme per prevenire le frodi online e proteggere i dati personali del Titolare, compresi i dati relativi alle transazioni, ai sensi della normativa applicabile. American Express potrà addebitare all'Esercizio le commissioni del Responsabile per l'Elaborazione o dedurle dai pagamenti ad esso dovuti. L'Esercizio dovrà prontamente comunicare ad American Express l'eventuale sostituzione del Responsabile per l'Elaborazione e fornire tutte le rilevanti informazioni sul nuovo Responsabile per l'Elaborazione.

- d. Salvo quanto precede, ove possibile, l'Esercizio collaborerà con American Express per la configurazione dei propri sistemi di richiesta delle Autorizzazioni, di presentazione degli Addebiti, dei terminali POS o dei

sistemi di cui devono essere dotati i Punti Vendita al fine di poter comunicare direttamente con i sistemi di American Express per il rilascio delle Autorizzazioni e per l'invio dei Dati degli Addebiti.

- e. L'Esercizio dovrà conservare gli originali delle Memorie di Spesa o delle Memorie di Accredito (nei casi previsti) e tutti i documenti comprovanti l'operazione, inclusa la prova del relativo consenso del Titolare ovvero le copie riproducibili di tali documenti, per 18 (diciotto) mesi dalla data in cui l'Esercizio ha presentato i relativi Addebiti e Crediti ovvero, se posteriore, dalla data in cui l'Esercizio ha completato la consegna dei beni o la prestazione dei servizi al Titolare. L'Esercizio dovrà fornire una copia delle Memorie di Spesa o della Memoria di Accredito con i relativi documenti giustificativi e dati entro 14 (quattordici) giorni dalla richiesta di American Express.

4. Metodi Di Pagamento

American Express effettuerà il pagamento per gli Addebiti ricevuti in via elettronica mediante bonifico sul Conto dell'Esercizio.

L'Esercizio dovrà fornire i dati della propria banca e del Conto, ivi incluso il codice IBAN.

5. Addebiti Contestati

- a. Con riferimento agli Addebiti Contestati:

(i) American Express potrà procedere al Riaddebito, anche senza previa informativa all'Esercizio, qualora abbia sufficienti informazioni a sostegno del reclamo del Titolare, che consentano di decidere la contestazione a favore di quest'ultimo; ovvero

(ii) American Express potrà contattare l'Esercizio prima di procedere al Riaddebito.

In entrambi i casi, American Express potrà chiedere informazioni sull'Addebito Contestato e l'Esercizio dovrà fornire una risposta scritta, contenente tutte le informazioni richieste entro 14 (quattordici) giorni dalla data in cui American Express ha contattato l'Esercizio. American Express potrà procedere al Riaddebito oppure potrà confermare la sua precedente decisione di Riaddebito per l'importo dell'Addebito Contestato, qualora l'Esercizio nel suddetto termine di 14 (quattordici) giorni non abbia provveduto a fornire le informazioni richieste ovvero non abbia rimborsato integralmente l'importo dell'Addebito Contestato.

Se un Addebito Contestato si riferisce a una Carta emessa nello Spazio Economico Europeo e concerne il caso di un Titolare che non sia stato informato dell'esatto importo totale dell'Addebito nel momento in cui ha acconsentito all'operazione, American Express potrà ridurre a 5 (cinque) giorni dalla ricezione della richiesta di informazioni il periodo di tempo concesso all'Esercizio per fornire le informazioni richieste.

- b. Qualora American Express decida, sulla base delle informazioni fornite dall'Esercizio e dal Titolare, di risolvere l'Addebito Contestato in favore del Titolare, American Express procederà al Riaddebito dell'importo dell'Addebito Contestato ovvero confermerà il Riaddebito già effettuato. Qualora, invece, l'Addebito Contestato sia deciso a favore dell'Esercizio, American Express non eserciterà il proprio diritto al Riaddebito ovvero, qualora abbia già esercitato tale diritto, provvederà a riaccreditare il relativo importo all'Esercizio.
- c. Le norme sopra riportate non costituiscono deroga alle speciali procedure di Riaddebito previste da programmi particolari applicati all'Esercizio (quale, ad esempio, il programma di Riaddebito per frode) in base ai quali nessuna preventiva comunicazione o richiesta di informazioni sarà effettuata da American Express all'Esercizio per alcuni tipi di Addebiti prima della decisione definitiva sull'esercizio del diritto di Riaddebito.
- d. In presenza di determinate circostanze, American Express si riserva il diritto di inserire l'Esercizio nel programma di Riaddebito per frode, ai sensi del quale, ove il Titolare contesti un Addebito per frode (effettiva o asserita), American Express ha diritto ad esercitare il Riaddebito senza comunicarlo previamente all'Esercizio. American Express potrà considerare tale programma applicabile a decorrere dalla sottoscrizione dell'Accordo o in ogni momento successivo di efficacia dello stesso, dandone comunicazione all'Esercizio al momento dell'inclusione nel programma di Riaddebito, ovvero, ove ciò non sia possibile, immediatamente dopo. A titolo esemplificativo e non esaustivo, le circostanze che possono indurre American Express a considerare applicabile tale programma all'Esercizio possono riguardare i casi in cui:
- American Express riceva dall'Esercizio Addebiti Contestati in numero molto elevato e/o al di fuori della norma rispetto ai pregressi rapporti dell'Esercizio con American Express o agli standard del settore merceologico di appartenenza;
 - l'Esercizio ponga in essere pratiche commerciali fraudolente, ingannevoli o scorrette, attività illegali o permetta (o non adotti ragionevoli accorgimenti al fine di impedire) Addebiti o utilizzi della Carta di un Titolare in violazione di quanto previsto dal presente Accordo; o
 - l'Esercizio accetti la Carta per Operazioni con Consegna Digitale o presso erogatori di benzina automatici.
- L'elenco sopra riportato non è esaustivo e, pertanto, qualora lo ritenga opportuno, American Express potrà inserire l'Esercizio in tale programma per il

Riaddebito ovvero recedere o risolvere l'Accordo, dandone comunicazione all'Esercizio, per altre ragioni di contenimento del rischio e dell'esposizione a frodi. Se l'Esercizio è stato inserito nel programma di Riaddebito per frode, tale procedura si applicherà ad ogni Addebito contestato per ragioni di frode, con efficacia a decorrere dai 6 (sei) mesi precedenti la comunicazione di iscrizione al programma da parte di American Express all'Esercizio.

- e. Qualora American Express eserciti il diritto di Riaddebito per un Addebito Contestato che si sarebbe potuto evitare se l'Esercizio avesse seguito diligentemente le procedure operative previste dall'Accordo (Riaddebito EvitabileTM), American Express potrà addebitare una penale pari a Euro 26 per ogni Riaddebito Evitabile. American Express fornirà all'Esercizio, su richiesta, una lista dei Riaddebiti Evitabili.

6. Sicurezza Dati

- a. **Misure standard di protezione delle informazioni.** L'Esercizio dovrà conformarsi alle Procedure Operative per la Sicurezza Dati, costituenti parte integrante dell'Accordo e da considerarsi qui integralmente richiamate, una copia delle quali è disponibile all'indirizzo americanexpress.com/datasecurity. American Express si riserva di aggiornare di volta in volta le Procedure Operative per la Sicurezza Dati. Dette Procedure prevedono obbligazioni aggiuntive a carico dell'Esercizio, tra cui (i) l'obbligo di fornire ad American Express la certificazione comprovante il rispetto degli standard di sicurezza pro-tempore vigenti nel settore delle carte di pagamento ("PCI Standard"), disponibili all'indirizzo [pcisecuritystandards.org](https://www.pcisecuritystandards.org), e (ii) la responsabilità dell'Esercizio in caso di "compromissione dei dati" e per tutti i costi, commissioni e perdite, come meglio descritto nei PCI Standard, sostenute da American Express a seguito di tali compromissioni dei dati. Secondo quanto previsto nelle Procedure Operative relative alla sicurezza dei dati, in caso di violazione delle obbligazioni previste in tali Procedure, American Express potrà addebitare all'Esercizio le penali ivi indicate e potrà, altresì, risolvere l'Accordo, con effetto immediato, dandone comunicazione all'Esercizio.
- b. **Comunicazione delle informazioni.** L'Esercizio non potrà in alcun caso comunicare alcuna Informazione sul Titolare ottenuta da un Titolare presso un Punto Vendita o durante la richiesta o il rilascio dell'Autorizzazione o in ogni qualunque altro modo da terzi diversi dalle Parti Interessate, senza il consenso espresso del Titolare. Qualora l'Esercizio volesse richiedere tale consenso al Titolare, dovrà informarlo chiaramente in merito ai dati che saranno comunicati, al destinatario delle

informazioni, ai fini della comunicazione, a quale ente sta fornendo o fornirà il bene o il servizio, in modo tale che il Titolare possa facilmente distinguere l'Esercizio da ogni terza parte coinvolta nella fornitura del bene o del servizio e decidere in modo informato se procedere con l'acquisto oppure no. In caso di violazione del presente paragrafo (b), American Express si riserva il diritto di sospendere l'accettazione delle Carte presso l'Esercizio e/o risolvere l'Accordo, con effetto immediato, dandone comunicazione all'Esercizio. Le informazioni raccolte dall'Esercizio al fine di effettuare un Addebito devono essere fornite direttamente dal Titolare o da American Express e non da terzi.

- c. **Strumenti antifrode.** I servizi EA (*Enhanced Authorisation*) e CID (4DBC) (nonché ogni altro strumento per la prevenzione del rischio di frode che American Express potrà mettere a disposizione dell'Esercizio in futuro, quali, a titolo esemplificativo e non limitativo, i servizi AAV (*Automated Address Verification*), AVS (*Address Verification Service*) sono sistemi che possono aiutare l'Esercizio a diminuire il rischio di frodi, ma non garantiscono che un Addebito non sia soggetto al diritto di Riaddebito. Per poter utilizzare questi strumenti antifrode, è necessario possedere la certificazione EA.
- d. **Siti Web internazionali.** L'Esercizio dovrà garantire che i propri siti web presso i quali il Titolare potrà effettuare Ordini Digitali, siano identificati da certificati di convalida internazionali o da altri simili metodi di autenticazione, al fine di limitare l'uso di siti web fraudolenti. L'Esercizio dovrà, inoltre, implementare adeguati controlli per separare i pagamenti effettuati sul proprio negozio on-line dalle operazioni eseguite direttamente con American Express.

7. Autenticazione forte del cliente

- a. Al fine di evitare transazioni non autorizzate, l'Esercizio dovrà applicare soluzioni che permettano ad American Express di effettuare l'autenticazione forte del cliente per Addebiti da Ordini Digitali. Se l'Esercizio non dovesse permettere ad American Express di eseguire l'Autenticazione forte del cliente come indicato nel presente paragrafo, gli Addebiti relativi agli Ordini Digitali potrebbero essere rifiutati e l'Esercizio sarà responsabile per gli eventuali danni cagionati.
- b. Qualora un Punto Vendita accetti Addebiti per Ordini Digitali, l'Esercizio potrà partecipare ad uno dei Programmi American Express SafeKey che garantisce una maggiore sicurezza attraverso l'uso di un metodo di autenticazione, cui i Punti Vendita dell'Esercizio in Italia potranno partecipare. Se i Punti Vendita accettano Addebiti eseguiti tramite Applicazione, il programma AESK che l'Esercizio dovrà utilizzare dovrà essere

American Express SafeKey 2.0. Per aderire ad uno dei Programmi AESK, ciascun Punto Vendita dell'Esercizio in Italia dovrà:

- (i) richiedere l'adesione al Programma AESK tramite il sito Internet <http://gns.force.com/safekeyenrollmentMerchant/AESKEnrollmentMerchantProp?lang=it> e, se in possesso dei necessari requisiti, ottenere la certificazione tecnica SafeKey;
- (ii) rispettare quanto previsto nella guida all'attuazione di SafeKey, che American Express renderà disponibile all'Esercizio prima del conseguimento delle certificazioni tecniche;
- (iii) aver conseguito la certificazione per tutti gli strumenti di prevenzione del rischio di frodi disponibili in Italia, come meglio descritti al paragrafo 6.c che precede;
- (iv) rispettare i requisiti legati al marchio "SafeKey" e specificati nelle linee guida del logo American Express SafeKey, disponibili all'indirizzo amexsafekey.com o in altri siti web che American Express comunicherà di volta in volta;
- (v) mantenere un tasso di frode sul totale delle operazioni inferiore all'1% per Addebiti effettuati con il sistema SafeKey, come indicato nei Requisiti Operativi;
- (vi) non essere in ritardo con i pagamenti nei confronti di American Express, secondo il ragionevole giudizio di American Express;
- (vii) soddisfare tutti gli ulteriori requisiti che American Express dovesse di volta in volta introdurre o modificare e che saranno di volta in volta comunicati all'Esercizio.

In alcune circostanze, grazie alla collaborazione tra American Express ed il fornitore dei servizi di pagamento, potrà essere la stessa American Express ad avviare la procedura di adesione al Programma AESK per conto dell'Esercizio che sarà informato al completamento della procedura stessa.

- c. I Programmi AESK si applicano soltanto agli Addebiti senza Presentazione della Carta effettuati con Carte idonee (come descritte nella guida all'implementazione di SafeKey), eseguiti tramite Ordini Digitali attraverso i Punti Vendita in Italia che soddisfano le seguenti condizioni:
- (i) che l'autenticazione dell'Addebito risulta correttamente eseguita o iniziata con il sistema SafeKey;
 - (ii) che i dati necessari per l'autenticazione SafeKey sono stati forniti sia nella richiesta di Autorizzazione che nella presentazione dell'Addebito;
 - (iii) che il Titolare della Carta ha contestato il pagamento in quanto fraudolento;
 - (iv) che l'Addebito sia accettato prima del 15 Aprile 2016 e il mercato in cui è stata emessa la Carta era compreso

nell'elenco riportato all'indirizzo amexsafekey.com o in qualsiasi altro sito web di volta in volta comunicato da American Express. A partire dal 15 aprile 2016, il programma AESK si applicherà a tutti gli Addebiti, indipendentemente dal mercato in cui la Carta è stata emessa, a condizione che l'Esercizio sia conforme ai requisiti di cui al presente paragrafo 7.

- d. American Express non eserciterà i diritti di Riaddebito per gli Addebiti che soddisfino tutti i criteri e i requisiti sopra indicati nel caso in cui sia il Punto Vendita che l'Addebito Contestato siano conformi ai predetti requisiti. Il Programma AESK non si applica agli Addebiti Contestati per motivi diversi dalla frode (ad esempio, controversie riguardanti la fornitura di beni o servizi).
- e. In aggiunta a quanto sopra esposto, ove l'Esercizio, in qualsiasi momento, non dovesse soddisfare i requisiti indicati nel paragrafo (b) del presente paragrafo 7, o qualora American Express dovesse ricevere un numero di Addebiti Contestati eccessivo o un numero elevato di casi di frode, American Express potrà, a propria insindacabile discrezione, modificare o revocare la partecipazione dei Punti Vendita al Programma AESK e (b) l'Esercizio ha l'obbligo di collaborare con American Express al fine di ridurre il numero di Addebiti Contestati nel proprio Punto Vendita.
- f. American Express si riserva il diritto di sospendere, revocare o modificare il Programma AESK in qualsiasi momento, senza alcun obbligo di comunicazione nei confronti dell'Esercizio. American Express non si assume alcuna responsabilità né avrà alcun obbligo in relazione all'eventuale sospensione, revoca o modifica del Programma AESK.
- g. In caso di disaccordo con le disposizioni vigenti o come di volta in volta modificate del Programma AESK, l'Esercizio dovrà interrompere immediatamente la sua partecipazione al Programma AESK, rinunciare allo stato di certificazione SafeKey e restituire o distruggere tutte le informazioni riservate a lei fornite in virtù del Programma AESK.
- h. Ove l'Esercizio decidesse, in qualsiasi momento, di interrompere definitivamente la sua partecipazione al Programma AESK, deve comunicarlo ad American Express e, ove applicabile, al proprio fornitore di servizi di pagamento. Deve quindi rinunciare allo stato di certificazione SafeKey e restituire o distruggere tutte le informazioni confidenziali a lei fornite in virtù del Programma AESK.

Sezione B

Speciali Termini e Condizioni Per Particolari Settori Merceologici

Qualora l'Esercizio operi in uno dei seguenti settori, dovrà osservare anche le norme qui di seguito riportate (ove applicabili):

1. Settore Alberghiero

a. Autorizzazione

(i) Al momento del ricevimento (check-in) se un Titolare desidera usare la Carta per il pagamento del suo soggiorno, l'Esercizio dovrà ottenere una Autorizzazione per l'intero importo stimato dell'Addebito sulla base delle tariffe per la camera ed il numero di giorni del previsto soggiorno, oltre all'importo delle imposte ed altri connessi oneri accessori (qui di seguito "Addebito Stimato del Soggiorno"), fermo restando che l'Esercizio non dovrà accettare al momento del ricevimento Carte Prepagate al fine dell'Autorizzazione ovvero altre garanzie o forme di prepagamento. L'Autorizzazione per l'Addebito Stimato del Soggiorno resta valida per tutta la durata del soggiorno.

L'Esercizio non dovrà effettuare stime eccessive per l'Addebito Stimato del Soggiorno.

Qualora l'Esercizio ometta di ottenere l'Autorizzazione per l'Addebito Stimato del Soggiorno, ma sottoponga l'Addebito ad American Express, quest'ultima avrà diritto al Riaddebito ove il Titolare per qualsiasi motivo non effettui il pagamento dell'Addebito.

(ii) Al momento della conclusione del soggiorno (check-out):

- se l'Addebito finale non supera l'Addebito Stimato del Soggiorno maggiorato del 15%, nessuna ulteriore Autorizzazione sarà necessaria;
- se l'Addebito finale è superiore all'Addebito Stimato del Soggiorno maggiorato del 15%, l'Esercizio dovrà ottenere l'Autorizzazione per qualsiasi ulteriore importo dell'Addebito che ecceda l'Addebito Stimato del Soggiorno. Qualora l'Esercizio ometta di richiedere l'Autorizzazione per tale importo aggiuntivo ovvero qualora la richiesta di Autorizzazione sia negata e il Titolare per qualsiasi motivo non effettui il pagamento dell'Addebito ad American Express, quest'ultima avrà il diritto al Riaddebito per l'importo dell'Addebito che eccede l'Addebito Stimato del Soggiorno;
- In aggiunta alle suddette procedure, l'Esercizio dovrà comunque ottenere il consenso del Titolare per l'esatto importo totale dell'Addebito. Qualsiasi importo aggiuntivo potrà essere sottoposto solo sotto forma di separato Addebito e previo ottenimento del consenso del Titolare sull'esatto importo totale dell'Addebito.

(iii) Se il Titolare sceglie di usare la Carta Prepagata al momento del *check-out*, quando l'importo finale dell'Addebito è determinato, l'Esercizio dovrà ottenere l'Autorizzazione per l'intero importo dell'Addebito da imputarsi alla Carta Prepagata.

b. Addebiti Periodici

Qualora il Titolare usi la Carta presso uno o più Punti Vendita dell'Esercizio per l'acquisto di servizi resi in un certo arco di tempo anziché effettuare il pagamento alla fine di ogni soggiorno, l'Esercizio dovrà ottenere l'Autorizzazione per ciascun Addebito prima della sua accettazione e presentare la Memoria di Spesa in conformità all'Accordo.

c. Autorizzazione per servizi diversi

Qualora l'Esercizio intenda addebitare sul Conto Carta del Titolare gli importi relativi all'acquisto di articoli vari (ad esempio merchandising, vini ecc.) non riferibili direttamente alle normali spese di soggiorno, dovrà ottenere una specifica autorizzazione scritta a tale Addebito da parte del Titolare su una fotocopia fronte/retro della Carta, datata, firmata e con indicazione dell'indirizzo dove il Titolare riceve gli estratti conto della Carta. Successivamente, l'Esercizio dovrà procedere alla richiesta di autorizzazione al Servizio Autorizzazioni American Express senza utilizzare per tali Addebiti la modalità di digitazione manuale POS. Ove non venga seguita la suddetta procedura, American Express si riserva il diritto di Riaddebito per l'importo totale dei suddetti Addebiti.

2. Parcheggio Veicoli

- Se un Titolare concorda di lasciare in parcheggio presso l'Esercizio un veicolo per uno specifico numero di giorni, l'Esercizio dovrà comunicare l'Addebito ad American Express entro 7 (sette) giorni dalla data di tale accordo.
- Qualora l'Esercizio rilasci una tessera per il parcheggio per un predeterminato numero di giorni, dovrà comunicare l'Addebito ad American Express entro 7 (sette) giorni dal rilascio di tale tessera.
- Nel caso in cui il numero di giorni del parcheggio non sia noto al momento in cui il Titolare lascia il suo veicolo, l'Esercizio non dovrà comunicare l'Addebito ad American Express fino al termine del periodo di parcheggio.
- American Express avrà diritto al Riaddebito per tutti gli Addebiti che non sia in grado di incassare dai Titolari in quanto relativi ad operazioni fraudolente.

3. Noleggio

- Nel caso in cui un Titolare desideri usare la Carta per noleggiare un veicolo (tali noleggi non possono, comunque, eccedere quattro mesi consecutivi), l'Esercizio dovrà ottenere l'Autorizzazione per l'intero

ammontare stimato dell'Addebito, applicando la tariffa prevista per il periodo di noleggio prenotato dal Titolare con l'aggiunta di tutte le prevedibili spese accessorie (qui di seguito l'"Addebito Stimato per il Noleggio"). L'Esercizio non dovrà effettuare stime in eccesso di tale ammontare, né includere in esso importi per eventuali danni o furto del veicolo.

Nel contratto di noleggio con il Titolare, l'Esercizio dovrà specificare l'esatto costo totale del noleggio unitamente ai costi di ogni singolo bene o servizio accessorio a disposizione del Titolare (ad esempio, le catene da neve, assicurazioni, spese doganali e per il rientro del veicolo) nonché qualsiasi ulteriore costo addebitabile al Titolare in relazione al suo comportamento (ad esempio, penale per mancato ritiro del veicolo od addebito per restituzione del veicolo senza il pieno di carburante). Il contratto di noleggio dovrà prevedere il consenso del Titolare ad includere tutti questi costi nell'Addebito per il noleggio del veicolo.

- b. L'Autorizzazione per l'Addebito Stimato per il Noleggio resta valida per tutta la durata del soggiorno. Qualora l'Esercizio ometta di ottenere l'Autorizzazione per l'Addebito Stimato del Noleggio e sottoponga ad American Express il relativo Addebito, American Express avrà diritto al Riaddebito per l'intero importo dell'Addebito ove il Titolare, per qualsiasi motivo, non effettui il pagamento dell'Addebito ad American Express.
- c. Se, al rientro di un veicolo noleggiato, quest'ultimo presenti dei danni non coperti da un'assicurazione eventualmente sottoscritta dal Titolare, l'Esercizio potrà addebitare la Carta (con un Addebito separato rispetto a quello relativo al costo del noleggio) per un importo corrispondente al valore stimato di tali danni a condizione che sia stata ottenuta:
 - (i) un'autorizzazione scritta del Titolare (datata e firmata) nella quale il Titolare stesso abbia dichiarato la propria responsabilità per i danni causati al veicolo e abbia accettato il costo stimato di tali danni;
 - (ii) una dichiarazione da parte del Titolare di voler pagare i danni di cui al punto precedente utilizzando la Carta;
 - (iii) una separata autorizzazione da parte del Titolare ad effettuare una stima del valore dei danni occorsi al veicolo. L'Addebito dei danni potrà essere effettuato esclusivamente sulla stessa Carta utilizzata per il pagamento del noleggio e non potrà superare il valore stimato dei danni maggiorato del 15% ovvero, in caso di perdita totale del veicolo, il costo di sostituzione del veicolo stesso.

L'Esercizio dovrà adempiere alle eventuali richieste di documentazione da parte del Titolare o della compagnia

di assicurazioni del Titolare stesso in relazione al valore dei danni occorsi al veicolo.

- d. Al momento della restituzione del veicolo:
 - se l'Addebito finale non è superiore all'Addebito Stimato del Noleggio maggiorato del 15%, nessuna ulteriore Autorizzazione sarà necessaria;
 - (i) se l'Addebito finale è superiore all'Addebito Stimato del Noleggio maggiorato del 15%, l'Esercizio dovrà ottenere l'Autorizzazione per qualsiasi ammontare dell'Addebito eccedente l'Addebito Stimato del Noleggio. Qualora l'Esercizio ometta di ottenere tale Autorizzazione per l'importo eccedente ovvero qualora la richiesta di Autorizzazione sia negata, American Express avrà diritto al Riaddebito per l'importo dell'Addebito eccedente l'Addebito Stimato del Noleggio qualora il Titolare non effettui il pagamento dell'Addebito ad American Express per qualsiasi motivo.
- e. Qualora American Express comunichi all'Esercizio che un Punto Vendita non si attiene a queste procedure per l'Autorizzazione, l'Esercizio dovrà sanare tale inadempimento entro 30 (trenta) giorni dalla data della comunicazione di American Express. Nella eventualità che, scaduti i 30 (trenta) giorni, uno o più dei Punti Vendita continui a non attenersi a queste procedure, American Express avrà diritto al Riaddebito per l'intero importo di qualsiasi Addebito Contestato effettuato presso i Punti Vendita inadempienti per tutto il periodo in cui permanga la loro inadempienza. Ai fini del presente paragrafo inadempienza significa quando più del 5% del numero totale delle Autorizzazioni dell'Esercizio o di quelle di uno qualsiasi dei Punti Vendita non sia conforme alle procedure di cui all'Accordo.
- f. In aggiunta alle suddette procedure di Autorizzazione, l'Esercizio dovrà, comunque, ottenere il consenso del Titolare all'esatto importo totale dell'Addebito. Qualsiasi ulteriore importo potrà essere sottoposto solo come Addebito separato e previo ottenimento del consenso del Titolare a tale Addebito.
- g. L'Esercizio non potrà accettare Carte Prepagate per la prenotazione o per il pagamento di depositi al momento di inizio del noleggio, ma potrà accettare Carte Prepagate per il pagamento del noleggio al momento della restituzione dei veicoli allorché l'addebito finale del noleggio sarà determinato.

4. Vendite Di Veicoli

- a. L'Esercizio potrà accettare Addebiti per il pagamento parziale o integrale del prezzo di veicoli usati o nuovi solo se:
 - (i) l'ammontare dell'Addebito non ecceda il prezzo totale del veicolo, dedotti gli sconti applicabili, gli abboni, i pagamenti per contanti ed il valore di eventuali veicoli dati in permuta; e

(ii) l'Esercizio ottenga l'Autorizzazione per l'intero importo dell'Addebito.

- b. Qualora il Titolare neghi di aver effettuato l'acquisto o di aver autorizzato l'Addebito e l'Esercizio non abbia trasferito al Titolare la proprietà o il possesso del veicolo, American Express avrà diritto al Riaddebito per tale Addebito.

5. Ristoranti

Riguardo agli Esercizi rientranti nel settore ristoranti:

(i) se l'Addebito finale del ristorante non è superiore all'importo per il quale l'Esercizio ha ottenuto l'Autorizzazione maggiorato del 20%, nessuna ulteriore Autorizzazione è necessaria; ovvero,
(ii) se l'Addebito finale del ristorante è superiore all'importo per il quale l'Esercizio ha ottenuto l'Autorizzazione maggiorato del 20%, l'Esercizio dovrà ottenere l'Autorizzazione per l'importo dell'Addebito in eccedenza.

In aggiunta alle suddette procedure di Autorizzazione, l'Esercizio dovrà ottenere il consenso del Titolare sull'esatto importo totale dell'Addebito.

Qualsiasi ulteriore importo potrà essere sottoposto solo come Addebito separato e previo ottenimento del consenso del Titolare sul relativo importo.

6. Settori Merceologici Ad Alto Rischio

Alcuni settori commerciali e tipologie di operazioni sono considerate ad alto rischio di frode da American Express, che potrà prevedere un programma di Riaddebito per frode (come descritto nella Sezione A, paragrafo 5.d) per qualsiasi Addebito per il quale American Express non riesca ad ottenere il pagamento a causa di frode. Le tipologie di operazioni che American Express considera ad alto rischio sono quelle effettuate presso distributori di carburante automatizzati e quelle relative al servizio di consegna digitale (*digital delivery*). American Express si riserva di aggiungere di volta in volta ulteriori categorie alla lista.

7. Donazioni Per Beneficenza

- a. L'Esercizio potrà accettare la Carta per donazioni a scopo di beneficenza solo se sia un ente senza fini di lucro e debitamente registrato in Italia.
b. American Express potrà esercitare il diritto di Riaddebito per qualsiasi Addebito Contestato senza necessità di alcuna preventiva indagine sulla contestazione.

8. Telecomunicazioni

- a. Qualora l'Esercizio operi nel settore delle telecomunicazioni, nonostante qualsiasi contraria disposizione dell'Accordo, American Express potrà esercitare il diritto di Riaddebito per gli Addebiti Contestati qualunque sia il relativo importo. American Express potrà modificare il Compenso ogni

anno sulla base del numero degli Addebiti Contestati ad essa presentati durante tale periodo.

- b. Il termine *Telecomunicazioni* significa: servizi di comunicazione, inclusi i servizi di comunicazione personale, ovvero servizi telefonici locali, a lunga distanza, mobili o di ricerca persone; servizi di accesso ad internet o servizi di televisione satellitari o via cavo.

9. Assicurazioni

- a. Qualora l'Esercizio operi nel settore assicurativo e qualsiasi bene e/o servizio dell'Esercizio sia venduto distribuito o fatturato da o tramite Agenzie Indipendenti, l'Esercizio dovrà fornire ad American Express un elenco di tali Agenzie Indipendenti e comunicare qualsiasi successiva modifica di tale elenco.

American Express potrà usare il suddetto elenco per svolgere attività promozionali anche per corrispondenza al fine di incoraggiare le Agenzie Indipendenti ad accettare la Carta.

American Express potrà menzionare il nome dell'Esercizio nella corrispondenza con le Agenzie Indipendenti e l'Esercizio dovrà fornire ad American Express una lettera di presentazione e/o introduzione nei confronti di tali Agenzie Indipendenti ove richiesto da American Express.

- b. L'Esercizio farà ogni sforzo per incoraggiare le Agenzie Indipendenti ad accettare la Carta. American Express, tuttavia, prende atto che l'Esercizio non ha poteri di controllo sulle Agenzie Indipendenti.
c. American Express potrà, di quando in quando ed in conformità con quanto previsto nell'Accordo, effettuare campagne di marketing per promuovere l'accettazione della Carta specificamente presso i Punti Vendita e, in generale, presso le compagnie di assicurazione. L'Esercizio dà atto che una delle finalità per le quali sottoporrà ad American Express le Informazioni sui Titolari che hanno risposto a tali campagne di marketing sarà quella di consentire ad American Express l'uso di tali informazioni per effettuare analisi onde determinare il successo di dette campagne di marketing. L'Accordo, tuttavia, non autorizza alcuna delle Parti ad effettuare campagne di marketing o iniziative promozionali incrociate (c.d. "*cross marketing*") per prodotti assicurativi.
d. American Express non si assume alcuna responsabilità nei confronti dell'Esercizio per la riscossione e la tempestiva rimessa dei premi.
e. L'Esercizio dovrà manlevare e tenere indenne American Express, le sue Affiliate e aventi causa da qualsiasi danno, responsabilità, perdita, spesa, incluse le spese legali, nei confronti di Titolari (o di ex Titolari) derivanti o asseritamente derivanti dalla cessazione delle coperture assicurative o da qualsiasi altra azione o reclamo concernente le coperture assicurative.

- f. Ai fini del presente paragrafo 9 il termine "Esercizio" includerà le Agenzie che svolgono la loro attività nello stesso settore dell'Esercizio. Il termine "Agenzia" significa un'entità o impresa che vende beni o servizi dell'Esercizio o di terzi, per i quali riceve pagamenti o commissioni dall'Esercizio o da un soggetto che usa i Marchi e che si presenta al pubblico come parte del gruppo di società dell'Esercizio. Il termine "Agenzia Indipendente" indicherà una società o impresa che svolge l'attività di colloca servizi o prodotti altrui, per la quale riceve una commissione dall'Esercizio o da una Agenzia.

10. Prestatori Di Servizi Di Pagamento Online

Qualora l'Esercizio fornisca servizi di pagamento per conto di terzi che svolgano la propria attività commerciale tramite Ordini Digitali ("Commercianti Sponsorizzati"), ma risulti il beneficiario dei pagamenti o il gestore del servizio clienti, ai fini dell'Accordo l'Esercizio sarà qualificato come "Fornitore di Servizi di Pagamento" e non potrà accettare la Carta in base all'Accordo, ma dovrà stipulare un apposito e separato contratto con American Express.



American Express Payments Europe S.L. Registered
Office: Avenida Partenón 12-14, 28042, Madrid, Spain.
Registered in Spain with tax identification number B88021431
American Express Payments Europe S.L. is authorised
by Banco de España with reference number 6883
for the provision of payment services.



CAM7955 03/19 - 006TCAEPE0319/B

I. DATI SUL SOGGETTO CHE INSTAURA IL RAPPORTO CONTRATTUALE CON L'ESERCIZIO

American Express Payments Europe S.L. (di seguito, "Amex"), istituto di pagamento costituito secondo il diritto spagnolo, con sede legale a Avenida Partenón 12-14, 28042, Madrid, Spagna, iscritta al Registro Mercantil de la Provincia de Madrid numero di identificazione fiscale B88021431, autorizzazione alla prestazione di servizi di pagamento rilasciata dal Banco de España (BdE) ai sensi delle norme vigenti in Spagna n. 6.883, con sede secondaria in Viale Alexandre Gustave Eiffel 15 – 00148, Roma (Italia), codice fiscale, partita iva e numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Roma 14778691007, iscrizione all'albo degli istituti di pagamento di cui all'art. 114-septies del Decreto Legislativo 385/1993 n. 36019.8, soggetta alla vigilanza del BdE. Tel. 06722801 fax 06 7222300 sito internet: www.americanexpress.it/esercizicommerciali

II. DATI SUL SOGGETTO CHE ENTRA IN RAPPORTO CON L'ESERCIZIO

[spazio dedicato all'inserimento dei dati e/o timbro degli agenti e/o incaricati della promozione contratti con gli Esercizi.
Gli stessi dati risultano anche sul modulo di richiesta di convenzionamento per gli Esercizi nel settore Codice ABI/Funzionario

III. CARATTERISTICHE E RISCHI TIPICI DEL SERVIZIO

Gli Esercizi (per tali intendendosi i soggetti che hanno stipulato un contratto con Amex per l'accettazione delle Carte American Express – qui di seguito definito "Accordo" – nonché qualsiasi punto vendita dell'Esercizio e/o dei suoi Affiliati, inclusi siti web, outlet, reti di vendita on-line e simili), si impegnano ad accettare le Carte American Express (per tali intendendosi ogni carta di pagamento, qualunque ne sia la tipologia, o altro mezzo di pagamento emesso e/o gestito da una società del gruppo American Express ovvero da un licenziatario di uno di questi soggetti recante il marchio American Express) in pagamento della vendita di beni o della fornitura di servizi a favore dei Titolari di Carte American Express (qui di seguito definiti i "Titolari") e Amex provvederà al relativo pagamento alle condizioni di cui all'Accordo.

a. Caratteristiche

Per l'accettazione delle Carte American Express, l'Esercizio dovrà seguire le procedure indicate nell'Accordo, che possono variare a seconda della tipologia dell'operazione (ad esempio, se è presente fisicamente il Titolare, fargli sottoscrivere il documento di spesa ovvero digitare il suo PIN – codice numerico personale – ovvero se si tratta di operazioni a distanza, quali vendite per corrispondenza o via internet, ottenere le informazioni previste nell'Accordo) e/o del settore merceologico in cui opera l'Esercizio.

b. Rischi

- Variazioni in senso sfavorevole delle condizioni economiche (compensi dovuti ad Amex e spese dei servizi).
- Riaddebito totale o parziale all'Esercizio degli importi delle operazioni irregolari in quanto effettuate senza osservanza delle disposizioni previste nell'Accordo ovvero qualora il Titolare contesti l'operazione e l'Esercizio operi in settori che, in base all'Accordo, sono soggetti al riaddebito totale o parziale in caso di contestazione delle operazioni da parte del Titolare.
- Malfunzionamenti delle infrastrutture tecniche per la gestione delle operazioni tramite terminale POS (ad esempio, mancanza della linea telefonica) che possono causare sospensioni o ritardi nell'erogazione del servizio.

IV. CONDIZIONI ECONOMICHE DEL SERVIZIO**a. Compenso spettante ad Amex**

Salvo che sia diversamente stabilito al momento della conclusione dell'Accordo, il Compenso (come definito nell'Accordo) sarà calcolato in misura percentuale dell'importo totale di ciascun Addebito (IVA inclusa) e sarà pari all'aliquota massima del 4%. American Express potrà applicare Compensi diversi a seconda del settore merceologico in cui operano i Punti Vendita. Pertanto, i Punti Vendita dovranno segnalare gli Addebiti con riferimento al Codice Esercizio assegnato da American Express a ciascun settore merceologico. American Express informerà per iscritto l'Esercizio degli eventuali diversi Compensi applicabili ai Punti Vendita in base al settore merceologico.

In caso di Pagamenti di Importo Ridotto (come definiti nell'Accordo) effettuati tramite Terminali Evoluti di Accettazione Multipla (come definiti nell'Accordo), American Express applicherà un Compenso inferiore di 5 punti base rispetto a quello generalmente applicato all'Esercizio (a titolo esemplificativo, qualora il Compenso per transazioni superiori ad Euro 30 fosse calcolato applicando un'aliquota del 4%, ai Pagamenti di Importo Ridotto sarebbe applicata un'aliquota del 3,95%). A tal fine, è onere dell'Esercizio i) informare prontamente American Express dell'installazione presso i propri Punti Vendita di Terminali Evoluti di Accettazione Multipla, ii) confermare che le transazioni con la Carta verranno effettuate tramite tali Terminali Evoluti di Accettazione Multipla; in assenza di tale comunicazione, per American Express non sarà possibile applicare il suddetto Compenso ridotto. L'Esercizio potrà informare American Express dell'installazione di Terminali Evoluti di Accettazione Multipla presso i propri Punti Vendita e confermare il relativo utilizzo per le operazioni effettuate con la Carta, al momento della conclusione dell'Accordo oppure, successivamente, inviando una comunicazione scritta a American Express Payments Europe S.L., sede secondaria per l'Italia, Servizio Esercizi Convenzionati (Ufficio Compensi), Viale Alexandre Gustave Eiffel, 15 - 00148, Roma, o tramite fax al numero 06/72280070; la comunicazione avrà efficacia per tutti i Pagamenti di Importo Ridotto effettuati tramite Terminali Evoluti di Accettazione Multipla a partire dal quarto giorno lavorativo successivo alla ricezione della stessa da parte di Amex. L'applicazione del Compenso relativo ai Pagamenti di Importo Ridotto potrà avvenire anche tramite un meccanismo di riconciliazione annuale (entro 30 giorni dalla fine dell'anno solare di riferimento) tra gli importi dovuti dall'Esercizio ad American Express e quanto da quest'ultima addebitato all'Esercizio stesso; qualsiasi importo che risulti dovuto all'Esercizio o ad Amex all'esito di tale riconciliazione sarà esigibile soltanto dal momento della stessa. Resta inteso che l'Esercizio non avrà diritto all'applicazione di tale Compenso ridotto (e Amex avrà diritto di richiedere la differenza tra il Compenso ridotto eventualmente applicato e il Compenso che si sarebbe dovuto applicare) nel caso in cui: (i) la comunicazione dell'Esercizio di aver installato Terminali Evoluti di Accettazione Multipla presso i propri Punti Vendita e la conferma che le transazioni con la Carta verranno effettuate tramite gli stessi non siano veritiere; (ii) l'Esercizio frazioni artificiosamente un singolo acquisto in più Addebiti che si qualificano come Pagamenti di Importo Ridotto, in violazione di quanto previsto dall'Accordo. Amex si riserva la facoltà di variare il Compenso (anche prevedendo il passaggio a un Compenso calcolato in forma fissa ovvero di una combinazione di un Compenso calcolato in parte in forma percentuale e in parte forma fissa) nonché gli ulteriori corrispettivi, commissioni, spese e penali previsti ai sensi dell'Accordo, secondo le modalità previste dall'Art. 13(e) dell'Accordo. Amex pagherà all'Esercizio l'importo dei beni e servizi forniti ai Titolari, deducendo l'importo del proprio Compenso oppure addebitandolo successivamente, a seconda del piano di pagamento concordato tra Amex e l'Esercizio.

b. Altre commissioni e penali

Amex potrà addebitare commissioni aggiuntive e/o penali, nelle seguenti ipotesi:

- qualora un addebito non sia presentato ad Amex in forma elettronica. In tal caso, Amex potrà addebitare una commissione aggiuntiva pari a **Euro 0,50** per ciascun addebito;

- qualora l'autorizzazione per un addebito sia richiesta telefonicamente dall'Esercizio (e l'Esercizio non sia una microimpresa). In tal caso, Amex potrà addebitare una commissione pari a **Euro 10** per ogni addebito per il quale l'Esercizio richieda l'autorizzazione per telefono (a meno che il mancato ottenimento dell'autorizzazione in via elettronica sia dovuto alla non disponibilità ovvero al non funzionamento del sistema autorizzativo computerizzato di Amex);
- addebito diretto o accredito respinto o ritardato pagamento di somme dovute ad Amex. In tali casi, Amex potrà addebitare una penale pari al massimo a **Euro 20** per ciascun addebito diretto o accredito non andato a buon fine per ciascun pagamento effettuato in ritardo;
- Amex potrà addebitare una penale pari a **Euro 26** per ogni Riaddebito Evitabile (come definito nell'Accordo);
- qualora l'estratto conto dell'Esercizio abbia un saldo negativo (ad esempio, a seguito di riaddebiti totali o parziali di operazioni, i cui importi sono già stati pagati da Amex). In tal caso, Amex potrà chiedere il pagamento immediato di quanto dovuto. Inoltre, Amex potrà addebitare all'Esercizio le eventuali spese legali da essa sostenute, incluse quelle per il recupero del proprio credito.

c. Tempi di pagamento

I pagamenti all'Esercizio saranno effettuati da Amex entro 4 giorni lavorativi dalla data di elaborazione degli addebiti da parte di Amex, salvo diversi accordi scritti con l'Esercizio;

d. Estratti conto

Amex emetterà un estratto conto mensile, qualora l'Esercizio abbia effettuato almeno un'operazione ovvero vi siano stati addebiti e/o crediti nel mese precedente. L'estratto conto mensile riporterà tutte le informazioni relative agli addebiti e/o crediti, inclusi i compensi e ogni altra commissione o corrispettivo dovuto. L'Esercizio dichiara di accettare di ricevere le informazioni di cui all'articolo 5 a, punti (i) e (ii), su base aggregata. American Express metterà a disposizione dell'Esercizio gli estratti conto on-line, salvo nei casi in cui non sia consentito dalle disposizioni di legge e/o di regolamento vigenti per tempo, qualora l'Esercizio richieda di ricevere gli estratti conto su supporto cartaceo, sarà addebitabile all'Esercizio una commissione pari ad Euro 1 per ciascun estratto conto cartaceo.

e. Materiale espositivo di Amex

Simboli, vetrofanie e altro materiale promozionale da esporsi da parte dell'Esercizio saranno resi disponibili all'Esercizio da Amex senza alcun costo aggiuntivo.

f. Riepilogo condizioni economiche

Voce	Importo
Compenso (per operazioni con carta di credito)	Aliquota massima del 4% dell'importo totale dell'addebito (iva inclusa)
Pagamenti di Importo Ridotto tramite Terminali Evoluti di Accettazione Multipla	- 5 bps rispetto al Compenso generalmente applicato all'Esercizio
Addebiti non presentati in forma elettronica	Euro 0,50 ciascuno
Richiesta autorizzazione telefonica	Euro 10 per ciascun addebito
Penale per addebito diretto o accredito respinto o ritardato pagamento di somme dovute ad Amex	Euro 20 ciascuno
Penale Addebito Evitabile	Euro 26 ciascuno
Commissione invio estratti conto cartacei	Euro 1 ciascuno (ove consentito dalle disposizioni di legge e/o di regolamento <i>pro tempore</i> vigenti)
Materiale espositivo	nessun costo aggiuntivo

V. RECESSO DAL CONTRATTO E RECLAMI

a. Recesso dal contratto

L'Accordo tra Amex e l'Esercizio è a tempo indeterminato.

L'Esercizio potrà recedere dall'Accordo in qualsiasi momento mediante comunicazione scritta ad Amex.

Amex potrà recedere in qualsiasi momento dall'Accordo mediante comunicazione scritta all'Esercizio con un preavviso di 2 (due) mesi, salva la facoltà di recesso con effetto immediato in caso di giustificato motivo e/o negli altri casi previsti dall'Accordo ovvero previsti ai sensi di legge.

b. Reclami

Per qualsiasi controversia relativa all'interpretazione, esecuzione e risoluzione dell'Accordo sarà competente, in via esclusiva, il Foro di Roma. Prima di adire l'autorità giudiziaria, l'Esercizio potrà presentare un reclamo scritto inviandolo, per posta ordinaria o anche tramite raccomandata a/r, ad American Express Payments Europe S.L., sede secondaria per l'Italia - Ufficio Reclami - Viale Alexandre Gustave Eiffel, 15 - 00148, Roma, che risponderà entro 15 (quindici) Giorni Lavorativi dal ricevimento del reclamo ovvero nei diversi termini previsti dalle disposizioni di legge e/o di regolamento vigenti per tempo. Il reclamo potrà essere presentato anche per via telematica (i) attraverso la Posta Elettronica Certificata al seguente indirizzo e-mail ufficioreclamiAmex@legalmail.it (ii) oppure tramite e-mail semplice all'indirizzo Ufficio.Reclami.Amex@aexp.com (iii) oppure tramite fax al n. 067220308. Qualora l'Esercizio non sia soddisfatto ovvero non riceva riscontro, potrà rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) con le modalità consultabili sul sito www.arbitrobancariofinanziario.it o presso le filiali della Banca d'Italia ovvero richiedibili alla stessa Amex. In ogni caso, il ricorso all'ABF non pregiudica la possibilità per l'Esercizio di ricorrere all'autorità giudiziaria.

Inoltre, prima di ricorrere all'autorità giudiziaria, l'Esercizio può - singolarmente o in forma congiunta con l'Amex - attivare, presso il Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR (www.conciliatorebancario.it) o altro organismo di mediazione tra quelli iscritti nel registro tenuto dal Ministero della Giustizia ai sensi del D. Lgs. n. 28/2010, nel luogo del giudice territorialmente competente per la controversia, una procedura di mediazione ai sensi del D. Lgs. n. 28/2010, finalizzata alla conciliazione delle controversie con l'Amex relative al rapporto. Resta salva la possibilità di ricorrere all'autorità giudiziaria nel caso in cui la procedura di mediazione non dovesse avere esito positivo.

Ai sensi del D. Lgs. n. 28/2010, l'esperimento del procedimento di mediazione ivi previsto dinanzi a un organismo di mediazione iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia costituisce condizione di procedibilità dell'azione dinanzi all'autorità giudiziaria.

Alternativamente, tale condizione di procedibilità può essere assolta tramite il ricorso all'ABF, di cui alla precedente lettera c.

L'Esercizio ha diritto di presentare esposti alla Banca d'Italia.

c. Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

Il rapporto contrattuale si intenderà chiuso al momento in cui Amex riceverà la comunicazione del recesso dell'Esercizio, salvo l'adempimento di tutti gli obblighi a carico delle Parti per le operazioni effettuate fino al giorno del recesso e salva la facoltà delle Parti di esercitare anche successivamente qualsiasi diritto contrattuale in relazione alle operazioni effettuate fino al giorno del recesso.

Cos'è questo documento?

Noi di American Express® siamo impegnati a salvaguardare la privacy dei nostri Clienti e desideriamo che tu sappia come raccogliamo, utilizziamo, condividiamo e conserviamo i dati che ti riguardano e le scelte a tua disposizione quando richiedi i nostri prodotti o servizi.

Nella presente informativa sulla privacy, descriviamo il modo in cui American Express Payments Europe S.L. ("American Express") nella sua qualità di Titolare del trattamento, raccoglie, utilizza, condivide e conserva i dati personali dell'Esercizio commerciale (se persona fisica), dei suoi dipendenti, collaboratori, consulenti, amministratori o rappresentanti con i quali American Express entra in contatto, in conformità al Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 (il Regolamento generale sulla protezione dei dati). Per i dati di contatto del nostro Responsabile della protezione dati ("Data Protection Officer" o "DPO"), consultare la sezione "Quesiti o Reclami".

Qualora tu interagisca con noi online, potrai trovare un'Informativa sulla privacy ad hoc sul nostro sito americanexpress.it, che descrive il modo in cui raccogliamo, utilizziamo, condividiamo e conserviamo i tuoi dati personali in quel contesto. Le informazioni raccolte nell'ambito della presente informativa sulla privacy verranno utilizzate con le informazioni raccolte online su di te. Pertanto ti invitiamo a prendere visione anche dell'Informativa sulla privacy online.

American Express si riserva di modificare la presente Informativa sulla privacy. A seconda della natura della modifica, il Cliente sarà informato in merito a tali cambiamenti mediante nostre comunicazioni scritte o attraverso il nostro sito web americanexpress.it.

In ragione di operazioni straordinarie infragruppo è possibile che la titolarità dei dati personali dei clienti venga trasferita dalla nostra Società ad altra società del Gruppo. In ogni caso, tutte le previsioni della presente informativa privacy rimarranno ferme e immutate. Il Cliente sarà informato dal nuovo Titolare in merito al cambiamento mediante una comunicazione scritta o attraverso il nostro sito web americanexpress.it.

Fonte dei dati personali

La presente informativa sulla privacy descrive il modo in cui noi (e i nostri [Fornitori di servizi](#)) raccogliamo, utilizziamo, condividiamo e conserviamo i tuoi dati personali.

Raccogliamo dati personali a te riferiti nel seguente modo:

- dal modulo di richiesta per esercizi commerciali o da altri documenti che ci fornisci;
- da te, attraverso il modo in cui comunichi con noi e utilizzi i servizi a tua disposizione (ad esempio, i numeri di telefono forniti durante le chiamate di servizio);
- da eventuali ricerche di mercato, sondaggi o concorsi a cui partecipi o accedi oppure da eventuali offerte di marketing per le quali hai fornito il consenso alla ricezione; e
- da terze parti da te autorizzate, come nel caso di liste di marketing che otteniamo legittimamente dai [Partner commerciali](#).

Finalità del trattamento

Utilizziamo i tuoi dati personali: (i) laddove necessario per l'esecuzione di un contratto o l'adempimento di un obbligo legale (ad es., l'adeguata verifica della Clientela che gli istituti finanziari sono tenuti ad eseguire prima di procedere con il convenzionamento; (ii) per i nostri interessi legittimi, quali l'esercizio e la tutela dei nostri diritti legali, prevenire frodi e/o migliorare i nostri prodotti o servizi; o (iii) laddove abbiamo ottenuto il tuo consenso, per finalità di marketing, compresa la profilazione. Più in particolare, utilizziamo i tuoi dati personali per i seguenti scopi:

1. fornire servizi, incluso a titolo esemplificativo e non esaustivo:
 - processare la richiesta di convenzionamento, che implica l'assunzione di decisioni in merito all'approvazione della tua richiesta;
 - amministrare e gestire la relazione contrattuale instaurata;
 - comunicare con te tramite e-mail, SMS o altre modalità autorizzate in merito al rapporto di convenzionamento nonché aggiornarti sulle nuove funzionalità ed i nuovi benefici;
 - rispondere alle tue domande e richieste;
2. pubblicizzare e commercializzare prodotti e servizi di American Express e di [Società del Gruppo American Express](#) e dei nostri [Partner commerciali](#), incluso, a titolo esemplificativo e non esaustivo:
 - presentare contenuti personalizzati in base alle preferenze da te espresse;
 - aiutarti a comprendere se sei interessato a nuovi servizi;
 - comunicarti, previo tuo consenso, offerte (per posta, e-mail, telefono, SMS, via Internet o attraverso altri strumenti di comunicazione elettronica) che riguardano servizi che possono interessarti o che siano simili a servizi American Express che attualmente utilizzi;
3. migliorare i nostri servizi e condurre ricerche e analisi, incluso, a titolo esemplificativo e non esaustivo:
 - comprendere i tuoi bisogni, le tue preferenze ed i tuoi comportamenti;
 - analizzare accuratamente se i nostri annunci, promozioni e offerte sono efficaci;
 - eseguire test per garantire la sicurezza e l'aggiornamento dei nostri sistemi, elaborare dati, amministrare il nostro sito Web, supportare e sviluppare il sistema di infrastruttura tecnologica;
 - consentirti di esprimere la tua opinione mediante la valutazione dei nostri servizi;
 - elaborare analisi di dati, ricerche statistiche e rapporti su base aggregata;
 - monitorare e/o registrare le tue telefonate alla nostra Società o a i nostri [Fornitori di servizi](#) o dalla nostra Società o dai nostri Fornitori di Servizi per: 1) gestire la tua Carta; 2) finalità di addestramento del personale; 3) controllo di qualità; 4) consentire ad Amex di rispondere ad eventuali contestazioni mosse, anche in sede giudiziale, dai clienti;
4. gestire i rischi di frode, operativi e di sicurezza (utilizzando processi automatizzati e/o manuali) incluso, a titolo esemplificativo e non esaustivo:
 - rilevare e prevenire frodi o attività criminali;
 - salvaguardare la sicurezza dei tuoi dati personali;
 - sviluppare e perfezionare le nostre politiche di gestione del rischio, i nostri modelli di rischio e le relative procedure, basandoci sulle informazioni contenute nella richiesta di convenzionamento o relative alla storia del rapporto contrattuale instaurato (laddove necessario);
5. conformarsi alle leggi e ai regolamenti applicabili, esercitare e tutelare i nostri diritti legali, prestare assistenza nella risoluzione delle controversie, elaborare e gestire la richiesta di convenzionamento (o personalizzare le tue offerte) utilizzando processi automatizzati e/o manuali

Comunicazione dei dati

Non comunichiamo i tuoi dati personali a nessuno, salvi i casi descritti di seguito. Possiamo comunicare i tuoi dati solo con il tuo consenso o secondo quanto richiesto o consentito dalle leggi applicabili o dal contratto, ad esempio:

- alle Autorità regolamentari, tribunali e agenzie governative, al fine di ottemperare a provvedimenti, requisiti normativi o legali e richieste da parte delle Autorità stesse o di forze dell'ordine;
- alle agenzie di recupero crediti e a consulenti legali esterni, per riscuotere eventuali tuoi debiti;
- ai nostri [Fornitori di servizi](#), che prestano servizi per nostro conto;
- a terze parti come la tua banca;
- aziende del [Gruppo American Express](#);
- a [Partner commerciali](#). Tuttavia, non condivideremo i tuoi dati di contatto con i [Partner commerciali](#) per consentire loro di commercializzare autonomamente i loro prodotti o servizi a meno che tu non abbia fornito loro il tuo consenso per tale finalità. Potremo, invece, inviarti offerte dei nostri [Partner commerciali](#) con il tuo consenso. Laddove fruisce dell'offerta di un [Partner commerciale](#) e diventi suo cliente, tale [Partner commerciale](#) potrà inviarti comunicazioni promozionali autonome. In questo caso, dovrai prendere visione dell'Informativa Privacy del Partner e informarlo separatamente se non intendi più ricevere comunicazioni promozionali da quello in futuro;
- a qualsiasi terza parte da te autorizzata.

Trasferimento internazionale dei dati

Possiamo trasferire i tuoi dati al di fuori dell'Italia o dello Spazio Economico Europeo, ad esempio negli Stati Uniti (dove si trovano i nostri principali data center operativi) al fine di condurre il nostro business, elaborare transazioni e fornirti i nostri prodotti e servizi.

Indipendentemente dal luogo in cui trattiamo i tuoi dati, adotteremo le misure appropriate per garantire un livello adeguato di protezione anche in altri Paesi al di fuori dell'Italia o del SEE, compresi gli Stati Uniti. Si fa presente che i trasferimenti di dati all'interno del Gruppo societario American Express sono effettuati in conformità alle nostre Norme vincolanti di Impresa (Binding Corporate Rules), disponibili nella sezione riservata alla [privacy del nostro sito web](#).

Sicurezza

Utilizziamo misure di sicurezza organizzative, amministrative, tecniche e fisiche per salvaguardare i tuoi dati e per garantire che questi siano elaborati in maniera tempestiva, accurata e completa. Chiediamo ai nostri Fornitori di servizi di salvaguardare i tuoi dati e di utilizzarli solo per gli scopi specificati.

Conservazione dei dati

Conserveremo i tuoi dati solo per il tempo necessario a gestire il rapporto di convenzionamento, a meno che non siamo tenuti a conservarli per periodi più lunghi in conseguenza di leggi, regolamenti o se necessario per la risoluzione di contenziosi o accertamenti giudiziari. Ad esempio, i tuoi dati personali saranno conservati da American Express per 10 anni dall'interruzione della relazione contrattuale per ottemperare ad obblighi antiriciclaggio. Qualora i tuoi dati non siano più necessari per esigenze legali o normative, oppure al fine di gestire la relazione contrattuale e fornirti i servizi da te richiesti, la nostra Società adotterà misure ragionevoli per distruggere tali dati in modo sicuro o per renderli definitivamente non identificabili. Per ulteriori informazioni su come conserviamo i dati personali, puoi contattare il nostro Responsabile della protezione dei dati ("Data Protection Officer" o "DPO") – consultandone i riferimenti nella sezione "Quesiti o Reclami".

Accesso ai dati

Per accedere e verificare i dati, nonché per modificarli o rimuoverli potrai contattare il Servizio Clienti Esercizi Convenzionati American Express al numero 800 919 019. Se lo desideri, puoi esercitare i tuoi diritti contattando direttamente l'Ufficio Reclami di American Express, all'indirizzo Viale Alexandre Gustave Eiffel n. 15, 00148 Roma, ovvero via fax al numero 06 7220308, ovvero in via telematica all'indirizzo Ufficio.Reclami.Amex@aexp.com o all'indirizzo di Posta Elettronica Certificata ufficioreclamiamex@legalmail.it.

Diritti del Cliente

Hai il diritto di accedere, aggiornare, cancellare, modificare o correggere i tuoi dati personali. Più in particolare, hai il diritto di:

- revocare il consenso per l'utilizzo dei tuoi dati personali in qualsiasi momento, laddove il trattamento sia basato sul tuo consenso. Tuttavia, un eventuale mancato conferimento o revoca dei dati personali raccolti nel Modulo di Richiesta per Esercizi Commerciali, ovvero di altri dati personali eventualmente richiesti nel corso del rapporto contrattuale, potrà comportare l'impossibilità per la nostra Società di instaurare e/o proseguire, in tutto o in parte, il rapporto contrattuale ovvero, dare seguito alle richieste pre-contrattuali;
- limitare e/o opporsi all'utilizzo dei tuoi dati;
- richiedere una revisione manuale di alcune attività di elaborazione dati automatizzata che influisca sui tuoi diritti;
- richiedere una copia dei tuoi dati personali detenuti dalla nostra Società;
- revocare il tuo consenso a ricevere comunicazioni di marketing da parte di American Express e delle Società del Gruppo.

Se desideri esercitare i tuoi diritti puoi contattare l'Ufficio Reclami di American Express, all'indirizzo di Viale Alexandre Gustave Eiffel n. 15, 00148 Roma, ovvero via fax al numero 06 7220308, ovvero in via telematica all'indirizzo Ufficio.Reclami.Amex@aexp.com o all'indirizzo di Posta Elettronica Certificata ufficioreclamiamex@legalmail.it.

Scelte di marketing

Puoi scegliere il modo in cui desideri ricevere comunicazioni di marketing, incluso il marketing diretto, – tramite posta ordinaria, email, SMS o telefono. Se non desideri più ricevere comunicazioni di marketing da American Express e Società del Gruppo American Express, potrai contattare il Servizio Clienti Esercizi Convenzionati American Express al numero 800 919 019. Se scegli di non ricevere comunicazioni di marketing dalla nostra Società, la tua scelta sarà rispettata. Devi essere consapevole del fatto che, se scegli di non ricevere tali comunicazioni promozionali, talune offerte relative ai servizi che hai scelto potrebbero non raggiungerti.

Inoltre, continueremo a contattarti per tutto ciò che riguarda la gestione del rapporto di convenzionamento, il soddisfacimento delle tue richieste o per la gestione di promozioni o programmi cui ha scelto consapevolmente di partecipare.

Quesiti o reclami

Se intendi porre domande in merito alla presente informativa sulla privacy o al modo in cui vengono gestiti i tuoi dati puoi contattare il Responsabile della protezione dati della nostra Società all'indirizzo DPO-Europe@aexp.com.

Se vuoi sporgere reclamo puoi contattare l'Ufficio Reclami di American Express, all'indirizzo di Viale Alexandre Gustave Eiffel n. 15, 00148 Roma, ovvero via fax al numero 06 7220308, ovvero in via telematica all'indirizzo Ufficio.Reclami.Amex@aexp.com o all'indirizzo di Posta Elettronica Certificata ufficioreclamiamex@legalmail.it. Hai inoltre il diritto di contattare direttamente il Garante per la protezione dei dati personali, Piazza di Monte Citorio n. 121 00186 ROMA, Fax: (+39)06.69677.3785, Centralino telefonico: (+39) 06.696771 E-mail: garante@gpdp.it, Posta certificata: protocollo@pec.gpdp.

Glossario

American Express (noi, nostra Società) – American Express Payments Europe S.L., Titolare del trattamento dei dati.
Dati personali – dati relativi a una persona fisica identificata o identificabile, come nome, indirizzo, numero di telefono e indirizzo e-mail e altre informazioni specifiche per tale persona quali dati demografici e informazioni sulle transazioni.
Fornitori di servizi – qualsiasi fornitore, terza parte e/o società che fornisce servizi o esegue operazioni per conto della nostra Società, come stampa, mailing e altri servizi di comunicazione (e-mail, mail diretta, ecc.), marketing, elaborazione dati e tecnologia in outsourcing, assistenza, recupero crediti, gestione delle campagne pubblicitarie.
Partner commerciali – terze parti con le quali operiamo e intratteniamo rapporti contrattuali in qualità di responsabili esterni del trattamento dati, oppure in qualità di titolari del trattamento, fornitori, partner di distribuzione.
Società del Gruppo American Express – qualsiasi società collegata, controllata, joint venture o comunque posseduta da American Express Company.



Aggiornato al mese di marzo 2019