

Condizioni generali per i terminali di pagamento

Versione 01.2023 (CHE)

1	Ambito di applicazione	8.4	Servizi per la riparazione di guasti (Generalità – Riparazione di guasti con invio postale – Riparazione di guasti in loco entro 24 ore – Riparazione di guasti in loco entro 5 ore)
2	Prezzi, imposte e modalità di pagamento	8.5	Rilocalizzazione
2.1	Prezzi	8.6	Riparazione di guasti al software (cCredit)
2.2	Imposte	9	Ulteriori servizi
2.3	Fatturazione (Formato – Canoni di noleggio – Noleggio a breve termine e stagionale – Canoni di servizio – Canoni di utenza)	9.1	Carte SIM
2.4	Pagamento (Generalità – Pagamento tramite addebito diretto – Pagamento tramite compensazione)	9.2	Software di interfaccia
2.5	Ritardo di pagamento	10	Trattamento dei dati personali
3	Consegna	11	Responsabilità
3.1	Generalità	11.1	Generalità
3.2	Date di consegna e ritardo nella consegna	12	Comunicazioni
3.3	Verifica dei terminali	13	Modifiche e integrazioni ai Moduli Contrattuali, incluse le spese
4	Disposizioni particolari per terminali acquistati	14	Entrata in vigore, durata e cessazione
4.1	Riserva di proprietà	14.1	Entrata in vigore
4.2	Ritardo nella presa in consegna	14.2	Durata
4.3	Garanzia	14.3	Recesso ordinario
5	Disposizioni particolari per terminali in noleggio	14.5	Conseguenze della cessazione del contratto (Generalità – Restituzione di terminali in noleggio e carte SIM – Rimozione del software)
6	Diritti di utilizzo e d'autore	15	Riservatezza
7	Obblighi del Partner Contrattuale	16	Disposizioni finali
7.1	Infrastruttura del Partner Contrattuale (Generalità – Disposizioni supplementari per l'operatività di cCredit – Misure tecniche di sicurezza contro il rischio di abusi)	16.1	Divieto di cessione
7.2	Esecuzione di aggiornamenti del software	16.2	Coinvolgimento di terzi/cessione a società del Gruppo
7.3	Disattivazione permanente e smaltimento dei terminali	16.3	Clausola di salvaguardia
7.4	Modifiche da parte del Partner Contrattuale	16.4	Diritto applicabile e foro competente
8	Servizi		
8.1	Generalità		
8.2	Servizi per la messa in funzione (Attivazione dei terminali – Messa in funzione in loco)		
8.3	Servizi per l'operatività del terminale (Gestione dei sistemi – Call center – Giornale delle transazioni – Messa a disposizione di aggiornamenti del software)		

1 Ambito di applicazione

Le presenti Condizioni Generali (di seguito «CG») si applicano ai prodotti e servizi convenuti tra il Partner Contrattuale e Worldline Svizzera SA (di seguito «Worldline») nei moduli per terminali di pagamento, quali ad esempio «Terminali di pagamento al punto vendita» (individualmente di seguito «Modulo Contrattuale» o collettivamente «Moduli Contrattuali») nell'ambito dell'acquisto, noleggio e funzionamento di terminali di pagamento assistiti e non assistiti, inclusi i relativi accessori (di seguito «terminali»).

Le CG costituiscono parte integrante dei Moduli Contrattuali stipulati. I Moduli Contrattuali convenuti costituiscono parte integrante dell'«Accordo Quadro per il pagamento senza contanti» (di seguito «Accordo Quadro») stipulato tra il Partner Contrattuale e Worldline.

2 Prezzi, imposte e modalità di pagamento

2.1 Prezzi

Ai prodotti e servizi di Worldline si applicano i prezzi e le spese stabiliti nei Moduli Contrattuali.

2.2 Imposte

Salvo laddove diversamente stipulato, i prezzi e le spese convenuti nei Moduli Contrattuali per i prodotti e i servizi di Worldline si intendono al netto dell'imposta sul valore aggiunto, delle imposte alla fonte e delle altre tasse. Qualsiasi imposta e tassa presente o futura che ai sensi della legislazione del paese del Partner Contrattuale sia dovuta sui servizi prestati da Worldline nel quadro dei Moduli Contrattuali è a carico del Partner Contrattuale. Il Partner Contrattuale è in ogni caso tenuto a conformarsi alle disposizioni vigenti nel proprio paese in materia di imposte indirette, di imposte alla fonte e di altre eventuali tasse dovute. Il Partner Contrattuale si impegna a manlevare e tenere indenne Worldline da eventuali pretese di terzi.

2.3 Fatturazione

2.3.1 Formato

Le fatture verranno recapitate al Partner Contrattuale in formato cartaceo oppure verranno messe a disposizione/rese accessibili elettronicamente (ad es. tramite e-mail o via una piattaforma operata da Worldline nel quadro di un servizio oppure come e-fattura, eBill o simili). Per fatture in forma cartacea saranno addebitate delle spese al Partner Contrattuale.

2.3.2 Prezzo d'acquisto

Salvo laddove diversamente stipulato, il prezzo d'acquisto viene fatturato al Partner Contrattuale successivamente alla consegna dei terminali.

2.3.3 Canoni di noleggio

Salvo laddove diversamente stipulato, i canoni di noleggio vengono fatturati mensilmente in via anticipata, a partire dal mese successivo alla consegna dei terminali.

2.3.4 Noleggio a breve termine e stagionale

Se i terminali vengono noleggiati per un breve periodo o su base stagionale dopo il 21° giorno del mese, il canone di noleggio viene addebitato solo a partire dal mese successivo alla consegna. Se i terminali vengono restituiti entro il 5° giorno del mese (fa fede il momento in cui Worldline rientra fisicamente in possesso del terminale), il canone per il relativo mese non viene fatturato. È fatta salva la fatturazione dei canoni di noleggio per la durata contrattuale minima pattuita.

2.3.5 Canoni di servizio

Salvo laddove diversamente stipulato, i canoni di servizio periodici vengono fatturati annualmente in via anticipata (nel caso di terminali acquistati) ovvero mensilmente in via anticipata unitamente ai canoni di noleggio (nel caso di terminali in noleggio).

La prestazione di servizi contestuali alla messa in funzione concordata nel Modulo Contrattuale viene fatturata al Partner Contrattuale immediatamente dopo l'erogazione dei detti servizi.

Se un terminale viene sostituito, i canoni di servizio già corrisposti vengono compensati su base proporzionale con i nuovi canoni concordati. In caso di recesso da parte del Partner Contrattuale non sussiste alcun diritto al rimborso degli importi già corrisposti.

2.3.6 Canoni di utenza

Salvo laddove diversamente stipulato, i canoni di utenza periodici per l'utilizzo di cCredit vengono fatturati annualmente in via anticipata, a partire dal mese successivo alla consegna dei terminali.

Salvo laddove diversamente stipulato, i canoni di utenza per l'utilizzo di un software di interfaccia, di cui all'art. 9.2, vengono fatturati dopo la sua con-

segna, rispettivamente, nel caso di canoni periodici, a partire dal mese successivo alla sua consegna.

In caso di recesso da parte del Partner Contrattuale non sussiste alcun diritto al rimborso degli importi già corrisposti.

2.4 Pagamento

2.4.1 Generalità

Si applica la modalità di pagamento convenuta nel Modulo Contrattuale. Il termine di pagamento è di 30 giorni dalla data della fattura, trascorsi i quali il Partner Contrattuale cade in mora senza sollecito alcuno.

Worldline ha la facoltà di esigere un acconto o un anticipo con modalità di pagamento pattuita separatamente.

La compensazione di crediti del Partner Contrattuale nei confronti di Worldline richiede il previo consenso scritto di Worldline. Worldline è autorizzata in qualsiasi momento a compensare i crediti vantati nei confronti del Partner Contrattuale.

2.4.2 Pagamento tramite addebito diretto

Se il pagamento avviene mediante addebito diretto, il Partner Contrattuale deve concedere a Worldline l'apposita autorizzazione. Se, al momento dell'incasso, il conto del Partner Contrattuale non dispone di una copertura sufficiente e una procedura di riaddebito è avviata, il Partner Contrattuale cade in mora senza sollecito alcuno dalla data del riaddebito stesso.

2.4.3 Pagamento tramite compensazione

In caso di pagamento mediante compensazione, Worldline è autorizzata a compensare i crediti derivanti dai Moduli Contrattuali (in particolare i canoni di noleggio e di servizio) con i pagamenti risultanti dall'adempimento di moduli contrattuali per l'accettazione dei mezzi di pagamento senza contanti. Worldline comunicherà al Partner Contrattuale il termine per la compensazione sulla fattura emessa e indicherà la compensazione sull'avviso di rendicontazione.

2.5 Ritardo di pagamento

In caso di morosità del Partner Contrattuale, Worldline ha la facoltà di esigere interessi di mora pari al 10% annuo sull'importo della fattura nonché di fatturare al Partner Contrattuale tutte le spese di sollecito e d'incasso.

In caso di ritardo di pagamento e a scadenza del 1° periodo di sollecito, Worldline è autorizzata alla compensazione in conformità all'art. 2.4.3 e si riserva inoltre il diritto di non eseguire lavori di riparazione su terminali difettosi, di non fornire materiale, di sospendere l'erogazione delle prestazioni di servizio oppure di interrompere l'operatività dei terminali in questione dopo il 3° sollecito senza riscontro positivo. Le spese connesse al ripristino del servizio sono a carico del Partner Contrattuale.

3 Consegna

3.1 Generalità

È responsabilità di Worldline consegnare i terminali nell'ubicazione indicata nel Modulo Contrattuale. I rischi relativi al danneggiamento e alla perdita dei terminali passano al Partner Contrattuale al momento della presa in consegna dei terminali.

3.2 Date di consegna e ritardo nella consegna

Le date di consegna eventualmente menzionate nel Modulo Contrattuale sono puramente indicative e non vincolanti.

Worldline si impegna a comunicare tempestivamente al Partner Contrattuale eventuali ritardi nella consegna. Qualora, per responsabilità di Worldline, i terminali non vengano consegnati entro 3 mesi dalla data di consegna concordata, il Partner Contrattuale ha la facoltà di recedere dal Modulo Contrattuale in questione.

Worldline declina ogni responsabilità per ritardi nelle forniture causati da produttori di terminali o da altri terzi.

3.3 Verifica dei terminali

Il Partner Contrattuale è tenuto a verificare il corretto funzionamento e l'integrità esterna dei terminali forniti entro 10 giorni dalla presa in consegna e a riferire a Worldline per iscritto eventuali vizi rilevati entro questo periodo di tempo. In assenza di reclami per vizi entro il termine indicato, i terminali si intenderanno accettati in quanto conformi al contratto.

4 Disposizioni particolari per terminali acquistati

4.1 Riserva di proprietà

Fino all'integrale pagamento del prezzo d'acquisto, Worldline mantiene il diritto di proprietà sui terminali. Fino a questo momento, il Partner Contrattuale non può né trasferire né cedere o costituire in pegno a favore di terzi i terminali.

4.2 Ritardo nella presa in consegna

Il Partner Contrattuale si impegna a prendere in consegna i terminali acquistati entro 3 mesi dalla stipulazione del Modulo Contrattuale. In caso di

ritardo del Partner Contrattuale nella presa in consegna, Worldline ha la facoltà di

- insistere sull'adempimento e citare il Partner Contrattuale per danni a causa del ritardo; oppure
- recedere dal Modulo Contrattuale ed esigere dal Partner Contrattuale il 25% del prezzo di vendita dei terminali come pena convenzionale nonché di addebitare i servizi già prestati secondo l'effettivo dispendio.

4.3 Garanzia

Entro 10 giorni dal loro riscontro, il Partner Contrattuale deve comunicare per iscritto a Worldline eventuali vizi, inclusi quelli relativi al software del terminale, riconducibili a difetti dei materiali o errori di fabbricazione che si manifestano nei 12 mesi successivi alla consegna. Worldline si impegna a eliminare questi vizi oppure, a propria discrezione, a sostituire i terminali.

L'eliminazione dei vizi avviene esclusivamente presso la sede di Worldline. Le spese per il trasporto dei terminali difettosi a Worldline sono a carico del Partner Contrattuale. Il Partner Contrattuale adotta tutte le precauzioni necessarie per evitare ulteriori danneggiamenti ai terminali durante il trasporto a Worldline. Le parti sostituite e rese diventano di proprietà di Worldline. Il recesso dal Modulo Contrattuale oppure una riduzione di prezzo sono esclusi.

La garanzia è limitata a 12 mesi dalla consegna e decade per la parte relativa ai vizi riconducibili al Partner Contrattuale, ad esempio a causa di installazione non conforme, utilizzo scorretto, apertura dei terminali o interventi di modifica e riparazione eseguiti in proprio. La garanzia inoltre non è valida per i terminali acquistati, precedentemente noleggiati dal Partner Contrattuale.

5 Disposizioni particolari per terminali in noleggio

Per l'intera durata del noleggio, Worldline mette a disposizione del Partner Contrattuale terminali perfettamente funzionanti, tecnologicamente avanzati e conformi alle norme tecniche di sicurezza. Worldline si riserva il diritto di sostituire in qualsiasi momento un terminale concesso in noleggio con un altro di pari valore.

I terminali possono essere utilizzati unicamente per l'uso a cui sono destinati. Il Partner Contrattuale è tenuto a utilizzare i terminali con la massima diligenza, seguendo le prescrizioni d'uso fornite da Worldline.

Il collegamento di periferiche e il cambio dell'ubicazione dei terminali sono permessi solo previo consenso scritto di Worldline.

Worldline mantiene la proprietà sui terminali concessi in noleggio. La cessione o la sub-locazione dei terminali a terzi richiede il previo consenso scritto di Worldline. In questi casi, il Partner Contrattuale resta responsabile per eventuali abusi o danni.

6 Diritti di utilizzo e d'autore

Worldline concede al Partner Contrattuale per la durata del contratto un diritto d'uso non esclusivo del software del terminale, del software di interfaccia e dell'app (di seguito collettivamente «software»). Il diritto d'uso può essere trasferito ad imprese collegate del Partner Contrattuale o a terzi unicamente previo consenso scritto di Worldline.

Tutti i componenti del software sono opere protette dal diritto d'autore e devono essere utilizzati unicamente per l'uso a cui sono destinati. Il Partner Contrattuale può copiare il software fornito unicamente a scopo di backup e di archivio. Sono vietati qualunque altro tipo di copia o modifica nonché qualsiasi altro intervento nel software.

In caso di violazioni delle disposizioni del presente articolo, tutti i diritti d'uso decadono.

7 Obblighi del Partner Contrattuale

7.1 Infrastruttura del Partner Contrattuale

7.1.1 Generalità

L'acquisto, il funzionamento e la manutenzione dell'infrastruttura idonea all'operatività dei terminali, nonché i provvedimenti tecnici di sicurezza volti a impedire l'uso indebito dell'infrastruttura competono interamente al Partner Contrattuale. Tutti i costi relativi alle modifiche all'infrastruttura del Partner Contrattuale sono a carico del Partner Contrattuale.

Il Partner Contrattuale provvede ad assicurare che tutte le installazioni, in particolare le connessioni alla rete elettrica e informatica nonché le installazioni di telecomunicazione, siano perfettamente funzionanti, conformi alle direttive di Worldline vigenti al momento della stipulazione del Modulo Contrattuale e predisposte prima dell'appuntamento concordato per la messa in funzione dei terminali. Il Partner Contrattuale si farà carico degli eventuali costi derivanti da lavori preparatori incompleti o inadeguati.

7.1.2 Disposizioni supplementari per l'operatività di cCredit

L'infrastruttura comprende sistemi di cassa, installazioni di telecomunicazione nonché misure per la protezione antivirus (ad es. firewall) e il backup dei dati. Possono essere utilizzati soltanto terminali certificati secondo lo

standard PCI applicabile e le norme dei concessionari di licenza. Worldline decide se l'infrastruttura del Partner Contrattuale è idonea o meno all'operatività di cCredit.

Il Partner Contrattuale si impegna a mettere a disposizione di Worldline una descrizione completa dell'infrastruttura nonché della configurazione di cCredit e di indicarle qualsiasi modifica all'infrastruttura e/o alla configurazione 2 mesi in anticipo.

Il Partner Contrattuale si impegna a tenere pronta una copia di backup leggibile dalla macchina di tutti i dati utilizzati o ottenuti in relazione all'utilizzo di cCredit per consentire, in caso di bisogno, la ricostruzione dei dati persi.

7.1.3 Misure tecniche di sicurezza contro il rischio di abusi

A intervalli regolari, il Partner Contrattuale deve istruire il proprio personale ai fini del corretto maneggiamento e utilizzo dei terminali, in particolare in occasione della messa in funzione degli stessi. Inoltre, tramite provvedimenti idonei, deve impedire l'accesso ai terminali da parte di terzi non autorizzati, nonché qualsiasi manipolazione degli stessi. Questo, in particolare, al fine di evitare

- inserimenti indebiti sui terminali che possano comportare il conteggio di una transazione; oppure
- manipolazioni dei terminali con dispositivi («Skimming devices») per la lettura dei dati delle carte e/o la ripresa video della digitazione del codice PIN da parte dei titolari di carta.

Per garantire che sui terminali non siano installati skimming devices, il Partner Contrattuale è tenuto a eseguire un'ispezione visiva giornaliera. In casi eccezionali, come ad es. un significativo incremento di manipolazioni di terminali nel mercato in generale o presso il Partner Contrattuale in particolare, Worldline si riserva il diritto di imporre al Partner Contrattuale ispezioni più frequenti.

In caso di terminali mPOS, le misure preventive comprendono in particolare la password per il dispositivo mobile e l'accurata gestione dei dati di login personalizzati (di seguito «dati di login») per usufruire dei servizi mPOS. È responsabilità del Partner Contrattuale proteggere adeguatamente contro l'accesso da parte di terzi non autorizzati i dati di login. Inoltre deve rinnovare periodicamente le password. Chiunque si identifichi presso Worldline utilizzando i dati di login sarà considerato legittimato dal Partner Contrattuale all'utilizzo dei servizi mPOS. Worldline si limita a verificare i dati di login; non effettua alcun controllo ulteriore di legittimità.

Qualora vengano individuati dispositivi sospetti o sconosciuti installati sui terminali oppure vi sia ragione di temere che terzi non autorizzati siano riusciti a venire a conoscenza dei dati di login, il Partner Contrattuale è tenuto a informare Worldline immediatamente. In tal caso, sui terminali interessati dovranno essere sospese le operazioni di pagamento.

7.2 Esecuzione di aggiornamenti del software

Per assicurare la ricezione di aggiornamenti del software, il Partner Contrattuale si accerta che i terminali siano connessi alla rete elettrica 24 ore su 24 e che dispongano di collegamenti di comunicazione aperti. Bisogna considerare che in modalità operativa di esecuzione delle transazioni non possono essere ricevuti aggiornamenti del software.

Al fine di garantire un buon funzionamento nonché l'osservanza delle prescrizioni di sicurezza, è tassativa l'esecuzione degli aggiornamenti del software da parte del Partner Contrattuale entro i termini stabiliti da Worldline. In caso di mancata osservanza di quest'obbligo, Worldline è autorizzata a cessare la fornitura dei prestazioni di servizio.

Worldline si riserva di adattare il software a propria discrezione o di eseguire lavori di manutenzione. Se in seguito dovessero rendersi necessarie delle modifiche all'infrastruttura, il Partner Contrattuale dovrà eseguirle a proprie spese seguendo le istruzioni di Worldline.

7.3 Disattivazione permanente e smaltimento dei terminali

Per ragioni di sicurezza Worldline disattiva in modo permanente i terminali denunciati rubati. La disattivazione permanente avviene su richiesta scritta del Partner Contrattuale e non è revocabile.

I terminali non più utilizzati o disattivati devono essere restituiti a Worldline per essere adeguatamente smaltiti.

7.4 Modifiche da parte del Partner Contrattuale

Se si verificano dei cambiamenti da parte del Partner Contrattuale (ad es. relativi a forma giuridica, indirizzo o ubicazione) questo dovrà informare tempestivamente Worldline per iscritto. Worldline ha la facoltà di addebitare al Partner Contrattuale le spese derivanti da tali modifiche.

8 Servizi

8.1 Generalità

Per la messa in funzione e il mantenimento dell'operatività dei terminali, il Partner Contrattuale è tenuto a stipulare appositi pacchetti di servizi in ciascun Modulo Contrattuale. L'obbligo di sottoscrivere un pacchetto di servizi si estende anche a eventuali terminali tenuti a magazzino come dispositivi sostitutivi dal Partner Contrattuale. L'obbligo della fornitura di assistenza non

vale per i terminali mPOS per i quali è disponibile una hotline a pagamento. Gli orari di servizio relativi alla fornitura delle prestazioni di servizio sono indicati nel sommario dei servizi. La versione aggiornata è accessibile dalla pagina Worldline.com/merchant-services/download.

8.2 Servizi per la messa in funzione

8.2.1 Attivazione dei terminali

(tutti i pacchetti di servizi, noleggio a breve termine/stagionale, terminali mPOS)

Worldline esegue nei sistemi tutte le configurazioni necessarie al corretto funzionamento dei terminali. Ulteriori prestazioni di servizio nel quadro della messa in funzione vengono fornite in base agli accordi nel Modulo Contrattuale.

8.2.2 Messa in funzione in loco

(pacchetto di servizi «On-Site»)

Worldline installa i terminali nell'ubicazione indicata nel Modulo Contrattuale. Viene fissato un apposito appuntamento per l'installazione. L'installazione in loco comprende un corso di formazione sull'utilizzo del terminale e di tutte le sue funzioni.

Il Partner Contrattuale si impegna a garantire l'accesso all'infrastruttura per il personale di servizio di Worldline nonché la presenza delle persone designate a partecipare al corso di formazione. Tutti i costi derivanti dal mancato adempimento alle anzidette condizioni sono a carico del Partner Contrattuale.

8.3 Servizi per l'operatività del terminale

(tutti i pacchetti di servizi, noleggio a breve termine/stagionale, terminali mPOS)

8.3.1 Gestione dei sistemi

Worldline assicura il collegamento dei terminali ai sistemi di pagamento internazionali.

8.3.2 Call center (hotline)

Worldline offre assistenza telefonica negli orari e nelle lingue indicati nel sommario dei servizi. Il call center assiste il Partner Contrattuale nell'utilizzo del terminale e nell'eliminazione di guasti tecnici.

8.3.3 Giornale delle transazioni

Worldline fornisce al Partner Contrattuale l'accesso al giornale elettronico, che mostra quotidianamente le transazioni effettuate il giorno precedente. Worldline non si fa carico di alcuna garanzia per la correttezza dei dati di acquirer terzi.

8.3.4 Messa a disposizione di aggiornamenti del software

Worldline regolarmente mette a disposizione aggiornamenti del software.

8.4 Servizi per la riparazione di guasti

(non disponibili per tutti i terminali)

8.4.1 Generalità

Worldline ripara i guasti o difetti che si verificano ai terminali nel corso della durata contrattuale nelle modalità previste dai pacchetti di servizi sottoscritti. Il Partner Contrattuale deve segnalare immediatamente eventuali guasti o difetti dei terminali al call center di Worldline.

Per la riparazione di guasti e la manutenzione in loco, il Partner Contrattuale deve accertarsi che sia i terminali e i locali dove questi sono ubicati sia l'infrastruttura siano accessibili al personale di servizio di Worldline. Nel caso di terminali integrati in distributori automatici è obbligatorio che sia presente una persona autorizzata dal Partner Contrattuale. Tutti i costi derivanti dal mancato adempimento alle anzidette condizioni sono a carico del Partner Contrattuale.

Worldline decide a propria discrezione se le parti difettose possono essere sostituite oppure se deve essere sostituito l'intero terminale. Altrettanto se occorre sostituire la versione del software in uso o adottare un workaround (una soluzione che in caso di guasto consente di proseguire il funzionamento del software).

I seguenti servizi non sono coperti dai pacchetti di servizi e vengono addebitati separatamente al Partner Contrattuale, in base al lavoro effettivamente eseguito (come da listino prezzi distinto):

- eliminazione di danni imputabili a guasti dell'infrastruttura;
- eliminazione di danni e guasti imputabili a forza maggiore o a un utilizzo scorretto da parte del Partner Contrattuale o di terzi da esso coinvolti;
- sostituzione e riparazione di parti soggette a usura (ad es. batterie degli apparecchi);
- Analisi dalle quali emerge che un danno o un guasto è riconducibile a prestazioni erogate da terzi coinvolti dal Partner Contrattuale.

8.4.2 Riparazione di guasti con invio postale

(pacchetti di servizi «Comfort», «basic+»)

Per la riparazione il Partner Contrattuale invia i terminali difettosi per posta a Worldline. Le spese di spedizione a Worldline sono a carico del Partner Con-

trattuale. Il Partner Contrattuale adotta tutte le precauzioni necessarie per evitare ulteriori danneggiamenti ai terminali durante il trasporto a Worldline. Di norma, Worldline svolge la riparazione dei guasti lo stesso giorno in cui riceve i terminali o il giorno lavorativo successivo. Una volta riparati i guasti, Worldline rispedisce i terminali al Partner Contrattuale per posta.

8.4.3 Riparazione di guasti in loco entro 24 ore

(pacchetto di servizi «Pro» e noleggio a breve termine/stagionale)
La riparazione di guasti in loco viene eseguita dal lunedì al sabato, durante gli orari di servizio indicati nel sommario dei servizi, entro 24 ore a partire dalla ricezione della segnalazione del guasto al call center.

8.4.4 Riparazione di guasti in loco entro 5 ore

(pacchetti di servizi «Pro+», «Top Account»)
La riparazione di guasti in loco viene eseguita giornalmente, durante gli orari di servizio indicati nel sommario dei servizi, entro 5 ore a partire dalla ricezione della segnalazione del guasto al call center.

8.5 Rilocalizzazione

(pacchetti di servizi «Pro» e «Pro+»)
I pacchetti di servizi di cui sopra includono una rilocalizzazione (spostamento del terminale in un'altra sede all'interno dell'azienda) una volta all'anno. Ulteriori rilocalizzazioni saranno addebitate.

8.6 Riparazione di guasti al software (cCredit)

(pacchetto di servizi «basic+»)
Guasti o difetti nell'ambito cCredit devono essere immediatamente comunicati a Worldline tramite posta elettronica. Una segnalazione guasti si considera pervenuta non appena il Partner Contrattuale ha trasmesso a Worldline tutte le informazioni utili alla riparazione del guasto. Le segnalazioni guasti pervenute fuori dagli orari di servizio si considerano pervenute il giorno di servizio successivo all'inizio dell'orario di servizio.

Il Partner Contrattuale fornirà assistenza a Worldline nella ricerca della causa di un guasto. Se necessario, circoscriverà un guasto chiedendo chiarimenti al gestore della rete o all'acquirer intervenuto e metterà a disposizione di Worldline il risultato per iscritto. Se per l'eliminazione di un guasto occorrono dati dei titolari di carta, questi vengono esplicitamente richiesti da Worldline. I dati dei titolari di carta richiesti devono essere inviati a Worldline senza alcuna modifica (cifrati).

Il Partner Contrattuale è tenuto a testare immediatamente le proposte per l'eliminazione dei guasti, in particolare gli aggiornamenti del software, trasmesse da Worldline e a dare in seguito riscontro sullo stato del guasto.

9 Ulteriori servizi

9.1 Carte SIM

Il Partner Contrattuale è responsabile di procurarsi le carte SIM, necessarie per il funzionamento di terminali mobili. Qualora la fornitura delle carte SIM venisse eseguita da Worldline, tali carte dovranno essere utilizzate esclusivamente in relazione ai terminali per i quali sono previste e restano in ogni caso di proprietà di Worldline. Le relative spese sono pattuite nel Modulo Contrattuale. In caso di acquisto o noleggio di un nuovo terminale, i costi per l'attivazione della nuova carta SIM sono a carico del Partner Contrattuale.

Worldline ha il diritto di disattivare senza alcun preavviso e con effetto immediato le carte SIM in caso di abuso, sospetto di abuso, ritardo di pagamento o per motivi di sicurezza. Tutti i costi derivanti dalla riattivazione di una tessera SIM bloccata in seguito ad abuso o morosità sono a carico del Partner Contrattuale. Worldline si riserva inoltre il diritto, con un preavviso di 60 giorni e senza fornire motivazioni, di esigere la restituzione delle carte SIM dal Partner Contrattuale o di disattivarle.

9.2 Software di interfaccia

MPD (Multi Protocol Driver) e TIM (Till Integration Module) sono driver multifunzionali di interfaccia (di seguito «software di interfaccia») destinati a integrare i terminali nei sistemi di cassa. Per il loro utilizzo il Partner Contrattuale è tenuto a versare un canone d'utenza una tantum o periodico.

Il Partner Contrattuale è responsabile di integrare il software di interfaccia. Per assisterlo, Worldline offre un supporto all'integrazione.

Worldline si riserva il diritto di apportare modifiche o integrazioni tecniche al software di interfaccia. A questo proposito, Worldline non rilascia alcuna garanzia circa la compatibilità con il sistema di cassa del Partner Contrattuale.

10 Trattamento dei dati personali

Il Partner Contrattuale, in qualità di responsabile del trattamento dei dati, garantisce che tutti i dati personali trattati da Worldline per suo conto ai fini delle presenti CGV sono trattati in conformità alla legislazione applicabile. Il trattamento dei dati personali da parte di Worldline, in qualità di elaboratore di dati, quando facilita la trasmissione dei dati della transazione dal terminale all'Acquirer per l'ulteriore elaborazione del pagamento, è elaborato nelle Condizioni di trattamento dei dati (worldline.com/merchant-services/data-privacy).

11 Responsabilità

11.1 Generalità

Fatte salve le ulteriori disposizioni di legge e le eventuali deroghe stabilite esplicitamente, il Partner Contrattuale risponde degli eventuali danni arrecati a Worldline dallo stesso o da terzi da esso coinvolti in virtù del carente adempimento dei propri obblighi di natura tecnica, organizzativa e amministrativa. Worldline è in particolare autorizzata a imputare al Partner Contrattuale eventuali richieste di indennizzo a seguito di violazioni colpose dei propri obblighi da parte del Partner Contrattuale o di terzi da esso coinvolti. Al riguardo, il Partner Contrattuale esonera integralmente e manleva Worldline da tali pretese e le eventuali ulteriori spese relative al caso in questione.

Salvo laddove espressamente stabilito in modo diverso, Worldline o i terzi da essa coinvolti rispondono in caso di dolo o colpa grave in conformità alle norme di legge. Worldline declina qualsiasi responsabilità per colpa lieve.

È fatta salva la responsabilità dei Contraenti per danni colposi alla vita, al corpo o alla salute, nonché la responsabilità legale per il prodotto.

11.2 Disposizioni specifiche per terminali in noleggio

Il Partner Contrattuale risponde nei confronti di Worldline dei eventuali danni ai terminali o per la loro perdita. In caso di perdita o danni totali, al Partner Contrattuale viene addebitato il prezzo dei terminali a nuovo (come da listino prezzi di Worldline vigente al momento del danno) nonché un costo di elaborazione.

12 Comunicazioni

Se nel Modulo Contrattuale non è stata espressamente concordata una forma diversa, le comunicazioni avvengono per iscritto. La forma scritta comprende anche i messaggi per via elettronica (ad es. via e-mail o via una piattaforma messa a disposizione da Worldline nel quadro di un servizio).

13 Modifiche e integrazioni ai Moduli Contrattuali, incluse le spese

Per essere efficaci, modifiche e integrazioni ai Moduli Contrattuali e in particolare alle CG e ad altre parti integranti necessitano della forma scritta.

Worldline si riserva di modificare e integrare in qualsiasi momento i Moduli Contrattuali, in particolare le CG e le altre parti integranti nonché le spese e le modalità di pagamento. Dette modifiche o integrazioni saranno comunicate al Partner Contrattuale in forma scritta con un preavviso minimo di 30 giorni prima della loro entrata in vigore. Se il Partner Contrattuale non comunica in forma scritta il rifiuto delle modifiche o integrazioni comunicate prima della proposta data di entrata in vigore, le modifiche o integrazioni si intenderanno approvate.

14 Entrata in vigore, durata e cessazione

14.1 Entrata in vigore

Il Modulo Contrattuale entra in vigore di norma all'atto della sottoscrizione legale da parte del Partner Contrattuale. Qualora sia espressamente previsto dal Modulo Contrattuale l'obbligo di controfirma da parte di Worldline, il Modulo Contrattuale ha effetto dalla firma dei Contraenti. Nel caso della conclusione elettronica del contratto, il Modulo Contrattuale entra in vigore con l'invio da parte di Worldline della conferma dell'ordine rispettivamente dell'attivazione al Partner Contrattuale.

14.2 Durata

Il Modulo Contrattuale viene stipulato a tempo indeterminato, tuttavia per la durata contrattuale minima eventualmente convenuta. Allo scadere della durata contrattuale minima, il Modulo Contrattuale si prolunga a tempo indeterminato, fatto salvo il recesso da parte di uno dei Contraenti.

È fatto salvo il diritto di recesso del Partner Contrattuale di cui all'art. 13 e il diritto dei Contraenti al recesso con effetto immediato per giusta causa di cui all'art. 14.4.

In caso di noleggio a breve termine o stagionale, una volta scaduta la durata contrattuale concordata, il Modulo Contrattuale termina automaticamente nel momento in cui Worldline riceve i terminali di noleggio.

Se Worldline vende al Partner Contrattuale i terminali precedentemente concessi in noleggio, il Modulo Contrattuale esistente deve essere sostituito con uno nuovo.

14.3 Recesso ordinario

È possibile recedere dal Modulo Contrattuale con effetto alla fine di un mese a mezzo lettera raccomandata osservando un termine di preavviso di 3 mesi, per la prima volta al termine della durata contrattuale minima.

Si applica a cCredit: è possibile recedere dal Modulo Contrattuale a mezzo lettera raccomandata osservando un termine di preavviso di 6 mesi, per la prima volta al termine della durata contrattuale minima; successivamente al termine di ogni periodo di 12 mesi susseguendo al termine della durata contrattuale minima. Se non è stata fissata una durata contrattuale minima si stabilisce come termine annuale per il recesso la data di sottoscrizione del Modulo Contrattuale da parte del Partner Contrattuale.

Il recesso da un Modulo Contrattuale non comporta il recesso dagli altri Moduli Contrattuali. Se non sussistono altri Moduli Contrattuali, il recesso dall'ultimo/dal singolo Modulo Contrattuale comporta automaticamente la risoluzione dell'Accordo Quadro.

14.4 Recesso straordinario

In presenza di giusta causa, i Contraenti sono autorizzati a rescindere i Moduli Contrattuali con effetto immediato in qualsiasi momento. Per giusta causa s'intendono in particolare:

- gravi o ripetute violazioni delle disposizioni del Modulo Contrattuale da parte di uno dei Contraenti;
- un cambiamento sostanziale dei diritti di proprietà e di controllo del Partner Contrattuale;
- l'apertura di un procedimento d'insolvenza nei confronti del patrimonio del Partner Contrattuale.

Il recesso straordinario da moduli contrattuali per l'accettazione dei mezzi di pagamento senza contanti autorizza Worldline a porre fine con effetto immediato a tutti i vigenti Moduli Contrattuali. La cessazione immediata di tutti i vigenti Moduli Contrattuali implica la risoluzione automatica dell'Accordo Quadro.

14.5 Conseguenze della cessazione del contratto

14.5.1 Generalità

Gli obblighi derivanti dagli artt. 10 (Trattamento e trasmissione dei dati), 11 (Responsabilità), 14.5 (Conseguenze della cessazione del contratto), 15 (Riservatezza) 16.1 (Divieto di cessione) e 16.4 (Diritto applicabile e foro competente) sussistono anche successivamente alla cessazione di un Modulo Contrattuale; fatti salvi gli obblighi di cui agli artt. 14.5.2 e 14.5.3 che permangono solamente finché il Partner Contrattuale non li ha adempiuti.

14.5.2 Restituzione di terminali in noleggio e carte SIM

Entro 14 giorni dalla cessazione di un Modulo Contrattuale, il Partner Contrattuale deve inviare a proprie spese i terminali noleggiati e le tessere SIM a un recapito da indicare da Worldline. In caso contrario, il Partner Contrattuale resta debitore dei canoni di noleggio e di servizio maturati, a prescindere dalla data del recesso. Eventuali danni ai terminali e alle tessere SIM o il loro smarrimento vengono addebitati al Partner Contrattuale in fattura.

14.5.3 Rimozione del software (cCredit)

Dopo la cessazione dei Moduli Contrattuali relativi all'operatività di cCredit, il Partner Contrattuale deve cancellare dall'infrastruttura, irrevocabilmente e a proprie spese, il software fornito da Worldline e le relative copie. Il presente obbligo riguarda anche i terzi da esso coinvolti. In caso contrario, il Partner Contrattuale resta debitore delle spese accumulate, a prescindere dalla data del recesso.

15 Riservatezza

I Contraenti si impegnano reciprocamente a mantenere il segreto sulle condizioni pattuite nonché su tutte le informazioni, la documentazione, i dati e le tecniche procedurali appresi nell'adempimento dei Moduli Contrattuali, esplicitamente classificati o classificabili come confidenziali, non resi pubblici o liberamente accessibili, impegnandosi altresì a renderli accessibili a terzi solo previo consenso scritto dell'altro Contraente. I Contraenti devono nondimeno rendere note informazioni confidenziali richieste in forza di disposizioni di legge imperative.

16 Disposizioni finali

16.1 Divieto di cessione

La cessione dei diritti o doveri del Partner Contrattuale nei confronti di Worldline è ammessa solo previo consenso scritto di Worldline.

16.2 Coinvolgimento di terzi/cessione a società del Gruppo

Worldline si riserva il diritto di dare in appalto in qualsiasi momento l'adempimento dei suoi obblighi contrattuali a terzi senza essere tenuta a darne comunicazione al Partner Contrattuale.

Worldline è autorizzata a cedere il Modulo Contrattuale a un'altra società del Gruppo. In tal caso, il Partner Contrattuale sarà notificato in forma adeguata.

16.3 Clausola di salvaguardia

L'eventuale nullità di una disposizione dei Moduli Contrattuali (comprese le spese) non pregiudica in alcun modo la validità delle restanti disposizioni, che vanno interpretate come se il Modulo Contrattuale interessato fosse stato stipulato senza la disposizione non valida. Lo stesso si applica in caso di lacune contrattuali.

16.4 Diritto applicabile e foro competente

Tutti i rapporti giuridici tra il Partner Contrattuale e Worldline derivanti dall'Accordo Quadro e dall'insieme dei Moduli Contrattuali stipulati sono retti dal diritto svizzero. Foro competente esclusivo è Zurigo.