

FOGLIO INFORMATIVO

SERVIZIO DI FORNITURA POS FISICO E GESTORE TERMINALI

1. INFORMAZIONI SULLA SOCIETÀ

FNMPAY S.p.A., istituto di pagamento iscritto all'albo tenuto da Banca d'Italia al numero di iscrizione 105, con sede legale in Milano, Piazzale Cadorna n. 14 e iscritto al registro delle imprese tenuto presso la C.C.I.A.A. di Milano, Monza Brianza e Lodi, al numero di iscrizione e codice fiscale 11424410964 ("FNMPAY").

2. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di fornitura POS Fisico e Gestore Terminali (di seguito il "Servizio") mette a disposizione del Cliente (o "Esercente") i terminali POS, e relativa licenza d'uso del software di funzionamento, che consentono all'Esercente di accettare presso i propri punti vendita le transazioni effettuate dal Titolare con le Carte, aderenti ai Circuiti di cui l'Esercente stesso ha richiesto abilitazione.

È inoltre compresa nel servizio la gestione logica del terminale (gestione anagrafica, configurazioni, abilitazione alle funzioni applicative), la funzione di assistenza remota atta a risolvere le problematiche di funzionamento ed utilizzo del POS e l'attività di installazione, manutenzione e disinstallazione dei Terminali POS al fine di consentire il corretto funzionamento del Servizio.

Non è oggetto del contratto il Servizio di Acquiring, il quale può essere fornito eventualmente da FNMPAY.

3. SERVIZIO DI FORNITURA POS FISICO E GESTORE TERMINALI: CARATTERISTICHE E RISCHI

Caratteristiche:

Il servizio si rivolge ai Clienti consentendo loro di limitare l'utilizzo del denaro contante nello svolgimento della propria attività commerciale e professionale.

Il Cliente convenzionato con la Società potrà incassare tramite i POS Fisici i pagamenti ricevuti a fronte della vendita di beni e/o servizi, effettuati con Carte di pagamento appartenenti ai Circuiti abilitati tramite il Servizio di Acquiring.

Rischi:

- **Rischio di sospensione – blocco dell'operatività:** FNMPAY può sospendere o bloccare temporaneamente, o in modo permanente, l'operatività del Servizio in relazione all'utilizzo di specifici terminali POS e/o punto vendita o sospendere interamente il Servizio in qualsiasi momento, senza preavviso e senza che sia tenuta ad alcun rimborso, indennizzo o risarcimento, nei seguenti casi: fatto costituente forza maggiore, caso fortuito o in genere ogni impedimento che non possa essere superato con la dovuta diligenza; giustificato motivo connesso a sicurezza, insolvenza, evoluzioni nel profilo di rischio dell'Esercente, nonché al sospetto di utilizzi

fraudolenti o non autorizzati da parte dell'Esercente; ordine, istruzione o richiesta di qualsivoglia autorità amministrativa o giudiziaria competente, o anche quando soggetti terzi comunichino a FNMPAY un uso illecito del Servizio; ritardato pagamento di quanto richiesto per oltre 30 giorni; impedimenti dovuti a disposizioni imposte dai Circuiti.

- **Rischio di sospensione e/o ritardi connessi a malfunzionamenti delle infrastrutture tecniche:** Eventuali problematiche delle infrastrutture tecniche coinvolte nella gestione delle Transazioni effettuate tramite POS, incluse le infrastrutture dei soggetti terzi quali Emittenti Carta/Circuiti, possono comportare sospensioni o ritardi nello svolgimento del Servizio e impedire temporaneamente l'erogazione dello stesso.

4. CONDIZIONI ECONOMICHE

Le condizioni economiche sono oggetto di specifica contrattazione con il Cliente. Pertanto, i valori di seguito indicati si intendono come commissioni massime contrattualizzabili.

Agli importi sottoindicati sarà applicata l'IVA secondo la normativa in vigore.

Noleggio terminali	Canone mensile (€ - IVA escl.)
Desktop TCP/IP TLS	€ 15,00
Desktop TCP/IP TLS + Pin Pad	€ 17,00
Desktop TCP/IP TLS + 3G	€ 20,00
Desktop TCP/IP TLS + 3G + Pin Pad	€ 25,00
Mobile WiFi TLS	€ 17,00
Mobile 3G	€ 20,00
Smart POS Android Wi-Fi TLS	€ 25,00
Smart POS Android Wi-Fi TLS 4G	€ 30,00

Canoni per Gestore Terminali	Canone mensile (€ - IVA escl.)
Gestore Terminali su POS di proprietà esercente	€ 5,00

Spese di gestione terminali relative ai seguenti eventi. Agli importi sottoindicati sarà applicata l'IVA secondo la normativa in vigore.

Tipologia di evento	Euro (IVA escl.)
Installazione	€ 60,00
Disinstallazione e interventi straordinari	€ 50,00
Intervento tecnico non eseguibile per causa Cliente	€ 50,00
Sostituzione per perdita, dolo e incuria del terminale Desktop	€ 195,00
Sostituzione per perdita, dolo e incuria del terminale Mobile	€ 325,00
Sostituzione per perdita, dolo e incuria del terminale Smart Pos	€ 390,00

5. RECESSO E RECLAMI

5.1 RECESSO

La durata del Contratto è a tempo indeterminato. Il Cliente può recedere in qualsiasi momento dal Servizio per iscritto presentando specifica comunicazione a FNMPAY, con un preavviso di 60 (sessanta) giorni, senza penalità e senza spese di chiusura. Salvo diverso accordo tra le parti, il Servizio sarà disabilitato entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione della comunicazione relativa al recesso da parte del Cliente.

FNMPAY può recedere dal Servizio con preavviso di almeno 2 (due) mesi e senza nessun onere a carico del Cliente dandone comunicazione in forma scritta allo stesso tramite lettera raccomandata A/R o PEC. Il recesso si considera efficace trascorsa la durata del periodo di preavviso a decorrere dal momento in cui l'Esercente viene a conoscenza dell'esercizio del recesso da parte di FNMPAY.

In caso di recesso dal Servizio, il Cliente: (i) non potrà compiere ulteriori Transazioni con i Terminali POS; (ii) dovrà corrispondere a FNMPAY le spese per i Servizi, fatturate periodicamente in misura proporzionale per il periodo precedente al recesso; se pagate anticipatamente, le spese sono rimborsate in maniera proporzionale; (iii) dovrà restituire tutto il materiale fornito ivi compresi i Terminali POS con modalità che saranno concordate di volta in volta tra le parti, in particolare, l'Esercente dovrà custodire con la massima diligenza il POS fornito da FNMPAY (unitamente ai documenti eventualmente forniti e ai relativi accessori, pertinenze e altro materiale consegnato in sede di installazione) e a restituirlo al tecnico inviato da FNMPAY o da società terze da essa incaricate per la disinstallazione.

5.2 RECLAMI E PROCEDURE DI RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

Il Cliente può avanzare reclamo a FNMPAY per qualunque questione derivante da presunta inosservanza da parte della stessa delle condizioni contrattuali che regolano il Servizio, presentando un reclamo con una delle seguenti modalità:

- Tramite e-mail, inviando lettera di reclamo all'indirizzo dedicato: **assistenzaclienti@fnmpay.it**
- Lettera di reclamo tramite Posta ordinaria, prioritaria o raccomandata A/R, indirizzata allo specifico ufficio: **FNMPAY Ufficio Gestione Reclami**, Piazzale Cadorna n. 14, 20123 Milano

FNMPAY risponderà al reclamo entro 15 (quindici) giorni lavorativi bancari dalla data di ricezione del medesimo. Qualora FNMPAY, in casi eccezionali e per motivi indipendenti dalla propria volontà, non sia in grado di rispondere entro 15 (quindici) giorni lavorativi bancari, verrà inviata una comunicazione al Cliente indicando le ragioni del ritardo e il termine entro cui otterrà una risposta definitiva; termine che, in ogni caso, non potrà superare 35 (trentacinque) giorni lavorativi bancari dalla data di ricezione del reclamo. Qualora l'Esercente non sia soddisfatto o non abbia ricevuto risposta al reclamo, può presentare, entro un anno dalla data del reclamo, ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario ("ABF") secondo il procedimento istituito in attuazione dell'art. 128-bis del D.Lgs. 1° settembre 1993, n. 385 ("TUB"). Per sapere come rivolgersi all'arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it oppure il sito www.fnmpay.it nella Sezione 'Reclami'.

In ogni caso, ai fini della risoluzione stragiudiziale delle controversie che possano insorgere in ordine al Servizio e in relazione all'obbligo di cui all'art. 5, comma 1-bis, del D.Lgs. 4 marzo 2010, n. 28 s.m.i. di esperire il procedimento di mediazione prima di fare ricorso all'Autorità Giudiziaria, FNMPAY e il Cliente concordano secondo quanto previsto dall'art. 5, comma 5, del citato D.Lgs. 28/2010 di sottoporre tali controversie all'ABF, prima di fare ricorso all'Autorità Giudiziaria, sperando il procedimento istituito in attuazione dell'art. 128-bis del TUB di cui al comma 1.

Resta fermo, in ogni caso, il diritto di FNMPAY e dell'Esercente di sottoporre le controversie alla competente Autorità Giudiziaria.

6. LEGENDA

Canone	Costo di noleggio mensile dell'apparecchiatura POS Fisico richiesta dall'esercente, comprensivo dei servizi di utilizzo, assistenza e manutenzione.
Carta/e	La/e carta/e di pagamento e la/e carta/e prepagate, di debito e di credito, contrassegnate da uno o più dei seguenti marchi: PagoBancomat, VISA, VPay, Mastercard e Maestro o altro marchio che verrà comunicato ad FNMPAY.

Contratto	L'insieme delle presenti Condizioni Generali, del Modulo di Adesione, del Quadro Notizie, del Documento di Sintesi, dell'Informativa Privacy e relativo consenso.
Circuiti	I Circuiti Internazionali (Circuito VISA, Circuito Mastercard, Circuito VPay, Circuito Maestro) ed il Circuito Nazionale (PagoBancomat).
Esercente e/o Cliente	Il soggetto giuridico, privato, che stipula il presente Contratto con FNMPAY e titolare del Conto di Regolamento.
Manutenzione ordinaria	Interventi manutentivi a seguito di anomalie del Terminale POS riconducibili al normale e corretto utilizzo, alla normale usura delle sue componenti dovute all'utilizzo dello stesso e/o a difettosità delle componenti che ne compromettono la corretta funzionalità
Manutenzione straordinaria	Sono ricomprese tutte le attività che non rientrano nel perimetro della manutenzione ordinaria. A titolo esemplificativo i) adeguamenti o sostituzioni hardware non dovuti a guasto tecnico; ii) aggiornamento/training del Cliente; iii) modifica della tipologia di connessione terminale; iv) sostituzione terminale per sostituzione tecnologia o connettività; v) guasti causati da calamità naturali, fulmini, atti vandalici, dolo, manomissione ed incuria.
Gestore Terminali ("GT")	Soggetto adibito alle attività di gestione del terminale POS, nonché per la relativa assistenza.
Società	FNMPAY S.p.A.
Servizio	Il servizio di fornitura POS fisico e Gestore Terminali.
Servizio di Acquiring	Il servizio di accettazione dei pagamenti con Carta eventualmente fornito da FNMPAY all'Esercente.
Terminali POS	Terminale elettronico collocato fisicamente presso l'Esercente che consente l'accettazione delle Carte, quale strumento di pagamento utilizzato dai Titolari per l'acquisto di beni e/o servizi presso l'Esercente stesso, e la conclusione delle Transazioni previo rilascio della relativa autorizzazione.

7. SERVIZIO DI ASSISTENZA CLIENTI

Tutte le informazioni necessarie sono consultabili sul sito web www.fnmpay.it.

Per ulteriori dettagli, si rinvia alla Guida Pratica "I pagamenti nel commercio elettronico" emanata da Banca d'Italia, consultabile al seguente link:

<https://www.fnmpay.it/wp-content/uploads/2024/03/guide-bi-i-pagamenti-nel-commercio-elettronico-1.pdf>

L'Esercente può altresì contattare l'assistenza clienti di FNMPAY ai seguenti recapiti:

- E-mail: assistenzaclienti@fnmpay.it
- Tel. 02. 85111

