

FOGLIO INFORMATIVO

SERVIZIO DI FORNITURA EMV CONTACTLESS TRANSIT

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").

1. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio EMV Cless Transit (di seguito il "Servizio") consente al Cliente (o "Esercente") di gestire Transazioni di titoli di viaggio con Carte Cless, permettendo agli utilizzatori di pagare direttamente a bordo dei mezzi di trasporto o sulle banchine di accesso agli stessi. Il servizio comprende le seguenti componenti:

- Front End Pagamenti: la componente che consente di raccogliere dai POS installati sui mezzi di trasporto o presso le banchine di accesso ai mezzi di trasporto, le informazioni relative alle Carte Cless utilizzate dai viaggiatori e veicolare al Transit Gateway i dati utili all'esecuzione della Transazione;
- Transit Gateway: la componente che consente di: (i) assolvere tutte le funzionalità di interfacciamento con l'Acquirer per la gestione delle transazioni di pagamento in conformità ai requisiti tecnologici espressi dai circuiti di pagamento per lo specifico ambito di utilizzo; e (ii) ottenere dal sistema di calcolo delle tariffe, il valore nominale del titolo di viaggio; e
- Servizio di Controlleria: la componente dedicata a verificare l'acquisto del titolo di viaggio, da parte di un Titolare, tramite l'interrogazione di specifico *web services*.

Non è oggetto del contratto il Servizio di Acquiring, inteso come servizio di accettazione dei pagamenti.

2. SERVIZIO EMV CLESS TRANSIT: CARATTERISTICHE E RISCHI

2.1 CARATTERISTICHE

Il Servizio si rivolge ai Clienti del settore dei trasporti consentendo il pagamento sicuro, la validazione del titolo di viaggio e l'accesso veloce al mezzo di trasporto avvicinando ai *touchpoint* dedicati la carta contactless o lo smartphone.

Il Cliente convenzionato con la Società avrà a disposizione l'insieme delle attività, delle regole e degli strumenti per l'accettazione dei pagamenti direttamente a bordo dei mezzi di trasporto o sulle banchine di accesso, resta invece escluso il Servizio di Acquiring. Qualora l'Esercente intenda usufruire del Servizio di Acquiring, dovrà sottoscrivere separatamente le apposite condizioni contrattuali.

2.2. RISCHI

- **Rischio di sospensione – blocco dell’operatività:** FNMPAY può sospendere o bloccare anche in modo permanente, l’operatività del Servizio in relazione all’utilizzo di specifici Terminali POS o sospendere interamente il Servizio in qualsiasi momento, senza preavviso e senza che sia tenuta ad alcun rimborso, indennizzo o risarcimento, nel caso in cui ricorrano le seguenti circostanze: (i) fatto costituente forza maggiore, caso fortuito o in genere ogni impedimento che non possa essere superato con la dovuta diligenza; (ii) 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; (iii) ordine, istruzione o richiesta di qualsivoglia autorità amministrativa o giudiziaria competente, o anche quando soggetti terzi comunicano a FNMPAY un uso illecito del Servizio; (iv) ritardato pagamento di quanto richiesto per oltre 30 giorni; e (v) impedimenti dovuti a disposizioni imposte dai Circuiti. FNMPAY, anche senza preavviso e senza che sia tenuta ad alcun rimborso, indennizzo o risarcimento, ha altresì la facoltà di disporre momentanee sospensioni della completa o parziale operatività del Servizio qualora ricorrano ragioni tecniche, necessità di opere di miglioramento, aggiornamento, modifiche o manutenzione del sistema informatico oppure motivi di sicurezza;
- **Rischio di sospensione e/o ritardi connessi a malfunzionamenti delle infrastrutture tecniche:** eventuali problematiche delle infrastrutture tecniche coinvolte nella gestione delle Transazioni, 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.

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. L’attivazione del Servizio prevede un costo di attivazione *una tantum*.

Di seguito vengono riportate le condizioni economiche applicate sull’importo della Transazione, tali costi non includono la commissione relativa al Servizio di Acquiring.

Ticket medio fino a 5 euro	Importo sul transato (%)
<= 10.000.000 di Transazioni	2,5%
> 10.000.000 di Transazioni	2,4%

Ticket medio superiore a 5 euro	Importo sul transato (%)
<= 2.000.000 di Transazioni	2,2%
Compreso tra 2.000.001 – 6.000.000 di Transazioni	2%

Compreso tra 6.000.001 – 10.000.000 di Transazioni	1,8%
> 10.000.000 di Transazioni	1,6%

Gli scaglioni indicati nelle tabelle precedenti fanno riferimento al numero di Transazioni processate in un anno, comportando di fatto a fine periodo di riferimento il calcolo effettivo del biglietto medio e i relativi conguagli, se previsti, su tutto il transato annuale.

3. RECESSO

La durata del Contratto è a tempo indeterminato. Il Cliente può recedere in qualsiasi momento dal Servizio ovvero da uno o più Servizi a Valore Aggiunto, (come definiti nel Contratto) per iscritto presentando specifica comunicazione a FNMPAY, senza penalità e senza spese di chiusura. Salvo diverso accordo tra le parti: (i) il Servizio e gli eventuali Servizi a Valore Aggiunto saranno disabilitati entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione della comunicazione relativa al recesso da parte del Cliente; (ii) gli effetti del recesso dal Servizio si estendono automaticamente anche agli eventuali Servizi a Valore Aggiunto richiesti dal Cliente. FNMPAY può recedere dal Servizio, ovvero anche solo da uno o più Servizi a Valore Aggiunto, con preavviso di almeno 2 (due) mesi e senza nessun onere a carico del Cliente dandone comunicazione in forma scritta al Cliente 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 le Carte; (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 con modalità che saranno concordate di volta in volta tra le parti.

4. 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 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, 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 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'. Ove ricorrano i presupposti che precedono, 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.

Resta fermo, in ogni caso, il diritto di FNMPAY e dell'Esercente di sottoporre le controversie alla competente Autorità Giudiziaria. FNMPAY si riserva la facoltà di modificare unilateralmente, anche in senso sfavorevole al Cliente, le condizioni economiche e le altre condizioni contrattuali che regolano il Servizio. Le modifiche sono comunicate espressamente da FNMPAY al Cliente, con indicazione della data di decorrenza delle stesse, secondo modalità contenenti in modo evidenziato la formula "Proposta di modifica unilaterale del Contratto" con un preavviso non inferiore a due (2) mesi rispetto alla data indicata nella proposta per la loro applicazione, in forma scritta, in formato cartaceo o tramite Posta Elettronica Certificata (PEC) agli indirizzi comunicati a FNMPAY.

Il Cliente ha diritto di recedere senza penalità e senza spese di chiusura dal Contratto entro la data prevista per l'applicazione della modifica. In tale caso, in sede di liquidazione del rapporto, l'Esercente ha diritto all'applicazione delle condizioni precedentemente praticate. La modifica si intende approvata nel caso in cui l'Esercente non receda entro la data prevista per l'applicazione della modifica stessa.

Acquirer	Indica il soggetto che presta il c.d. servizio di convenzionamento di operazioni di pagamento di cui all'art. 1, comma 2, lett. <i>b-septies</i> .1), numero 5) del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385.
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 a FNMPAY.
Carta/e Cless	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 dall'Acquirer, basate su standard EMV di tipo contactless.
Contratto	L'insieme delle Condizioni Generali, del Modulo di Adesione, del Quadro Notizie, del Documento di Sintesi, dell'Informativa Privacy e relativo consenso nonché le condizioni contrattuali relative ai Servizi a Valore Aggiunto eventualmente forniti all'Esercente da FNMPAY.

Circuiti	I Circuiti Internazionali (Circuito VISA, Circuito Mastercard, Circuito V Pay, Circuito Maestro) ed il Circuito Nazionale (PagoBancomat).
Emittente	Il prestatore di servizi di pagamento che emette la Carta.
Esercente e/o Cliente	Il soggetto giuridico, privato, che stipula il presente Contratto con FNMPAY e titolare del Conto di Regolamento.
Società	FNMPAY S.p.A.
Servizio	Il servizio EMV Cless Transit.
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.
Titolare/i	La persona fisica o giuridica legittimata ad utilizzare la Carta.
Transazione/I o Operazione/i	La/e disposizione/i di pagamento effettuata/e dal Titolare mediante l'utilizzo della Carta presso il POS del Cliente per l'acquisto di beni e/o servizi.

5. 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