

# Condizioni generali di contratto

Versione 3.3 - Stato 12/2024

**hobex**

## 1. Preambolo

hobex AG, FN 37265b del Tribunale Provinciale di Salisburgo, Josef-Brandstätter-Straße 2B, A-5020 Salisburgo, (di seguito "hobex") è proprietaria di una concessione per l'emissione di strumenti di pagamento (Issuing) e l'accettazione e il regolamento di operazioni di pagamento (Acquiring) ai sensi dell'art. 1 par. 2 Z 5 Legge sui Servizi di Pagamento 2018 (ZaDiG 2018) Gazzetta Ufficiale Austriaca I Nr. 17/2018 Nr. 17/2018 nella versione in vigore della FMA (autorità di vigilanza austriaca sui mercati) con il numero identificativo 1637630, numero d'istituto (ILZ) 94602 ZI. In caso di controversia, è possibile contattare il Centro arbitrale austriaco di Vienna ([www.bankenschlichtung.at](http://www.bankenschlichtung.at)). Tutte le disposizioni della ZaDiG 2018, che non sono applicabili ai consumatori sono modificabili e sostituite dalle seguenti disposizioni.

hobex ha stipulato con la compagnia convenzionata \* (di seguito "CC"), che ai sensi delle disposizioni sulla protezione dei consumatori è un non consumatore, il seguente contratto per il regolamento di pagamenti tramite carte (denominato "contratto per lo svolgimento di pagamenti tramite carta", "contratto d'accettazione", o altrimenti) (di seguito il "contratto"). Il servizio offerto al momento include:

- 1.1. il servizio di gestione dei pagamenti per determinati sistemi di carte di credito e VISA Electron,
- 1.2. il sistema di gestione dei pagamenti del sistema Maestro / V PAY,
- 1.3. la partecipazione al sistema ELV,
- 1.4. la fornitura di terminali per il traffico dei pagamenti,
- 1.5. il servizio di gestore di rete per altri sistemi di carte di credito o/e soluzioni software per l'accettazione delle carte.

La CC stabilisce nel contratto quale servizio si deve ricevere come servizio singolo o quale combinazione di servizi. In aggiunta alle seguenti disposizioni, per ognuno dei sopracitati servizi valgono le relative condizioni e gli accordi speciali.

## 2. Definizioni

**Acquirer:** azienda che processa pagamenti tramite carta delle compagnie convenzionate;  
**Autorizzazione:** la comunicazione effettuata da hobex su richiesta della CC che una transazione con un determinato importo su una determinata carta di credito/debito è possibile;  
**Codice di autorizzazione:** il codice emesso da hobex su richiesta della CC, per autorizzare una transazione che supera il limite della carta;  
**Chargeback:** Storno di una transazione con carta di credito/debito tramite l'azienda che ha emesso la carta o il titolare della carta;  
**Connessione per la trasmissione dei dati:** a seconda del terminale una connessione di telecomunicazione o una connessione internet;  
**Carte di debito:** tutte le carte di debito emesse con atti di ordinaria amministrazione delle organizzazioni di carte di credito e gli altri strumenti espressamente inclusi in questo contratto, con cui l'utente conferisce un ordine di addebito sul suo conto in luogo del pagamento in contanti;  
**Giorno civile:** i giorni della settimana da lunedì a domenica;  
**Società emittente della carta:** la banca o la società che ha emesso una carta di credito o una carta di debito;  
**Titolare della carta:** la persona al cui nome è stata emessa una carta di credito/debito;  
**Autorizzazione del titolare della carta:** Conferma di una transazione da parte del titolare della carta tramite la sua firma o l'inserimento del codice PIN;  
**Limite della carta:** importo massimo stabilito dalla società emittente della carta, che è addebitabile sulla carta stessa;  
**Numero di sicurezza:** il numero a tre cifre che in aggiunta al numero della carta è stampato sulla carta di credito (solitamente sopra il campo della firma sul retro della carta);  
**Carte di credito:** tutte le carte di credito emesse con atti di ordinaria amministrazione delle organizzazioni di carte di credito e gli altri strumenti espressamente inclusi in questo contratto, con cui l'utente conferisce un ordine di addebito sul suo conto in luogo del pagamento in contanti;  
**Dati della carta di credito:** il numero della carta di credito e la data di validità, eventualmente, qualora stabilito da hobex nel caso di utilizzo in questione, il numero di sicurezza, il cognome e l'indirizzo del titolare della carta;  
**Organizzazioni di carte di credito:** Organizzazione quali ad es. Visa International, MasterCard Inc., Maestro International, ecc., che gestiscono sistemi di pagamento e conferiscono licenze alle società emittenti e agli acquirer in riferimento alle carte di credito e di debito di cui al presente contratto;  
**mPOS:** mobile point of sale, quale ad es. SMART - si veda terminale;  
**Transazione NFC:** una transazione senza contatto, durante la quale la carta (o un dispositivo NFC compatibile che dispone dei dati della carta, quale ad es. il cellulare) viene tenuto nelle immediate vicinanze di un terminale e i dati vengono trasmessi tramite "Near Field Communication";  
**Partnernet:** servizio disponibile su [www.hobex.at](http://www.hobex.at) per il controllo dei fatturati delle carte, il download delle fatture ecc.;  
**PCI-DSS:** (Payment Card Industry Data Security Standard) specifiche delle organizzazioni delle carte di credito che la CC deve rispettare non appena memorizza i dati delle carte di credito (ad. es. per l'inserimento manuale);  
**PIN:** numero identificativo personale per la conferma di pagamenti con la carta che è noto solo al titolare;  
**Commissione di servizio:** si compone del disagio e delle spese di transazione;  
**Chiusura giornaliera:** trasmissione delle registrazioni dal terminale a hobex;  
**Terminale:** ogni impianto (fisico o virtuale) per lo svolgimento dei pagamenti tramite carta che può consistere di uno o più componenti;

## 3. Prestazioni

3.1. hobex provvede all'allestimento funzionale del terminale, purché la CC abbia creato le premesse pattuite.

3.2. L'alimentazione elettrica e il collegamento alla rete elettrica del terminale devono essere messi a disposizione dalla CC.

3.3. Nel caso in cui hobex fornisca servizi in loco che servono soltanto a soddisfare i requisiti di installazione e connessione, questi non sono compresi nel prezzo forfettario di installazione e sono pertanto da rimborsare separatamente.

3.4. Nel caso in cui la CC desideri installare un terminale in un luogo diverso rispetto a quanto stabilito nel contratto e nelle sue parti, deve segnalarlo a hobex per iscritto. hobex può pretendere che per i lavori di installazione connessi con il cambio del luogo d'installazione intervengano i suoi incaricati. Tutti i costi connessi con il cambio del luogo d'installazione sono a carico della CC. La CC non è autorizzata a installare di propria iniziativa il terminale altrove.

3.5. In caso di malfunzionamento o domande di natura tecnica, hobex mette a disposizione una linea di assistenza telefonica. Il servizio di assistenza telefonica comprende l'accettazione di malfunzionamenti tecnici del terminale e il supporto della CC nella messa in funzione del terminale. Il numero telefonico sul quale è disponibile la linea di assistenza telefonica è indicato su [www.hobex.at](http://www.hobex.at) al punto del menu "servizio".

3.6. La CC deve comunicare senza indugio alla linea di assistenza telefonica di hobex i difetti insorti, i danni o i malfunzionamenti tecnici del terminale e dei suoi accessori. La CC deve inoltre annunciare tutti i dettagli riconoscibili; in quell'occasione la CC segue le indicazioni di hobex o del fornitore di servizi incaricato dell'analisi del problema e della determinazione dell'errore.

3.7. Se non è possibile ripristinare la funzionalità del terminale tramite la linea di supporto telefonica, hobex mette a disposizione della CC un terminale di ricambio. Il terminale di ricambio viene spedito alla CC oppure viene installato tramite un collaboratore del servizio esterno. Un'installazione in loco avviene durante il normale orario di lavoro; al di fuori di tale orario tramite accordo speciale. La messa in funzione del terminale di ricambio avviene tramite la CC con il supporto della linea di assistenza telefonica di hobex oppure tramite un collaboratore del servizio esterno. Il terminale difettoso viene inviato dalla CC a hobex oppure al fornitore del servizio incaricato oppure consegnato al collaboratore del servizio esterno. Se entro 10 (dieci) giorni civili dopo il ricevimento del terminale di ricambio il terminale difettoso non è ancora giunto a hobex o al fornitore di servizi incaricato, hobex è autorizzata, previo preavviso, a mettere in conto il terminale di ricambio. Anche in caso di richiesta di riparazione mancante il terminale di ricambio viene messo in conto.

3.8. La riparazione non comprende quelle misure causate da un utilizzo non conforme o da altri fattori esterni non imputabili a hobex o a causa di un utilizzo non adeguato, dalla connessione di prodotti di terzi o dall'utilizzo di componenti di terzi senza il consenso scritto di hobex. Sono altresì escluse dalla garanzia le parti soggette ad usura. La riparazione non comprende inoltre i difetti dei terminali di vendita insorti dopo la scadenza dei termini di garanzia (un anno a partire dalla consegna). La garanzia è limitata alla sostituzione del dispositivo; non sussiste alcun diritto alla riparazione, alla risoluzione del contratto o ad una riduzione di prezzo. Il difetto del dispositivo al momento della consegna deve essere provato ogni volta dalla CC.

3.9. L'esecuzione di lavori sui terminali e sugli altri dispositivi ceduti da hobex ad opera di persone o società diverse da quelle indicate da hobex è strettamente vietata.

3.10. Il software consegnato con il terminale è proprietà di hobex. Non può essere copiato, scaricato, cancellato, modificato, né inoltrato a terzi. In caso di violazione la CC si impegna a versare a hobex una multa dell'ammontare di euro 5.000,- (in lettere: euro cinquemila) per infrazione.

3.11. Guasti al collegamento di trasmissione dei dati non rientrano nella sfera d'influenza di hobex e devono essere comunicati senza indugio dalla CC al competente fornitore di servizi di telecomunicazione/al provider internet per la riparazione. Sono esclusi da ogni garanzia sia l'esistenza, l'idoneità e l'assenza di errori del collegamento per la trasmissione dei dati come anche i dispositivi di telecomunicazione utilizzati dalla CC.

## 4. Diritti e obblighi particolari delle parti contraenti

La CC è tenuta:

- 4.1. a notificare senza indugio per iscritto una chiusura, una cessione o una locazione della CC o un altro cambio di proprietario, la variazione della forma legale della CC o qualsiasi altro cambiamento di forma giuridica della CC o di ragione sociale, qualsiasi cambiamento materiale dell'offerta di prodotti, nonché una variazione dell'indirizzo o delle coordinate bancarie. Se la CC non rende note le variazioni di indirizzo, le dichiarazioni giuridicamente rilevanti di hobex sono da considerarsi pervenute, se trasmesse all'ultimo indirizzo noto;
- 4.2. a fornire nel contratto e a mettere a disposizione di hobex secondo verità e per intero tutte le informazioni che sono necessarie per la realizzazione e l'esecuzione del servizio;
- 4.3. a mettere a disposizione a scopo di verifica della conformità giuridica e della solvibilità la documentazione richiesta, quale estratto del registro di commercio, estratto del registro di associazione, iscrizione al registro delle imprese, contratto di società, documentazione contabile, documenti d'identificazione ecc. (nel caso di documenti in una lingua diversa dal tedesco o dall'inglese con una traduzione autenticata ufficialmente), nonché le informazioni relative all'organizzazione delle sue operazioni commerciali;
- 4.4. a ottemperare alle premesse per il funzionamento del terminale;
- 4.5. a gestire i terminali che le sono stati affidati secondo le indicazioni e in modo accurato e di impiegare per il suo utilizzo solo personale sufficientemente qualificato e di attenersi al manuale distribuito da hobex o alle disposizioni che valgono a complemento di queste condizioni commerciali;
- 4.6. a garantire il collegamento continuo del terminale alla connessione dei dati e a svolgere, almeno una volta ogni 24 ore, il clearing delle chiusure (trasferimento dei dati) tramite il terminale conformemente all'addestramento di hobex e alle istruzioni per l'uso (non applicabile per mPOS);
- 4.7. a pagare tempestivamente i compensi, compresa la commissione di servizio, oppure a garantire un saldo sufficiente sul conto per il pagamento tramite addebito;
- 4.8. ad acquistare gli accessori per il terminale (quali ad es. i rotoli di carta, ecc.) esclusivamente presso hobex, dato che solo con l'utilizzo di questi accessori viene garantito un regolare funzionamento del terminale e un pagamento tramite carta giuridicamente conforme;

- 4.9.** a non cedere il terminale a terzi, né a pagamento né gratuitamente, e ad impedire qualunque accesso a terzi; la perdita, il furto o l'abuso devono essere immediatamente comunicati a hobex, al più tardi tuttavia entro le ore 16:00 del giorno lavorativo successivo;
- 4.10.** a garantire a hobex e ai terzi da lei incaricati, l'accesso ai terminali fissi, ai terminali con stazione di base o simili, durante la durata di validità del contratto nonché, al termine del contratto, su intimazione, l'accesso ai terminali inclusi gli altri dispositivi ceduti nell'ambito di questo contratto per il montaggio e lo smontaggio o a scopi di manutenzione e
- 4.11.** a rispettare le norme di legge, incluse le norme sulla protezione dei dati. hobex è autorizzata,
- 4.12.** in caso di sospetto fondato di abuso, a bloccare il terminale immediatamente e senza preavviso, fino al chiarimento del fatto. hobex informerà senza indugi la CC sul blocco. In questi casi la CC non può rivendicare nei confronti di hobex alcun diritto di nessun genere derivante dall'inutilizzabilità del terminale.
- 4.13.** in caso di abuso nell'utilizzo del terminale da parte della CC, ad esigere il risarcimento dell'intero danno incluse le multe da parte delle organizzazioni delle carte di credito, le spese per gli interessi e il tasso di cambio, nonché spese adeguate per il disbrigo della pratica;

## 5. Compensi, condizioni di pagamento e servizi aggiuntivi

- 5.1.** I compensi (prezzi) per i servizi richiesti dalla CC, risultano dal contratto. Lo stesso vale per le commissioni di servizio dovute dall'azienda. I compensi vengono calcolati a partire dal giorno dell'allestimento operativo del terminale.
- 5.2.** Dietro compenso separato hobex fornisce servizi aggiuntivi.

## 6. Riepilogo dei conteggi, resoconto

La CC si informerà tramite PartnerNet sulle vendite presentate e accetterà le fatture messe a disposizione per il download esclusivamente in formato elettronico; là sarà inoltre possibile memorizzare o stampare estratti conto e rendiconti in forma di file. La CC è tenuta a verificare la correttezza e la completezza delle distinte e degli estratti conto. Le obiezioni in merito alla correttezza o alla completezza devono essere fatte valere dalla CC nei confronti di hobex al più tardi entro sei settimane dalla data della vendita. L'omissione di obiezioni tempestive vale come approvazione.

## 7. Decorrenza del contratto e risoluzione

- 7.1.** Il contratto entra in vigore non appena la CC firma il contratto o lo ha inviato tramite internet a hobex e l'offerta così presentata è stata accettata da hobex tramite la messa a disposizione del terminale. Il contratto viene concluso a tempo indeterminato. Il contratto può essere disdetto da entrambe le parti tramite lettera raccomandata osservando un termine di tre mesi, ogni volta per la fine di un mese solare. Al termine della decorrenza minima concordata, la prima volta per la fine del mese solare nel quale termina il periodo minimo. Determinante per l'osservanza del termine è l'arrivo della disdetta all'altra parte contraente. In caso di disdetta da parte della CC non avviene alcun rimborso pro-rata del compenso pagato anticipatamente.
- 7.2.** Una disdetta dell'accordo per giusta causa rimane impregiudicata.
- 7.3.** Si ha la giusta causa tra gli altri, quando la CC nonostante il sollecito si trovi in mora totale o parziale con un pagamento o se la CC o terzi abbiano utilizzato il terminale abusivamente o sussistano delle situazioni che compromettano seriamente e durevolmente la situazione finanziaria della CC o se sia già stata presentata domanda di insolvenza.

## 8. Mora

In caso di mora della CC con il pagamento di un compenso, hobex può interrompere il servizio per la durata della mora. In caso di mora ripetuta o all'insorgere di circostanze che giustificano un'accreciuta valutazione del rischio nei confronti della CC, hobex può pretendere delle garanzie.

## 9. Computo e diritto di trattenuta

La CC può compensare pretese di hobex solo con pretese incontestate o passate in giudicato.

## 10. Coinvolgimento di terzi

hobex è autorizzata ad avvalersi di servizi di terzi e a comunicare i dati nell'ambito di questo contratto, tra gli altri, alle relative organizzazioni di carte di credito e agli istituti di credito interessati e di trasmetterli per le verifiche nell'ambito della gestione del rischio all'organismo d'informazione autorizzato.

## 11. Protezione dei dati

Hobex tratta i dati personali in conformità alle norme sulla protezione dei dati secondo l' "Informativa sulla privacy", consultabile su [www.hobex.it](http://www.hobex.it).

## 12. Responsabilità

- 12.1.** Una responsabilità di hobex e dei suoi rappresentanti legali o degli agenti sussiste solo in caso di violazione degli obblighi contrattuali essenziali, per l'adempimento dei quali l'altra parte può confidare in modo particolare. L'esclusione di cui sopra non vale in caso di dolo o colpa grave.
- 12.2.** Nella misura in cui vengono violati obblighi contrattuali essenziali per colpa lieve, hobex risponde al massimo per l'importo di 5.000 euro per ogni evento dannoso.
- 12.3.** In ogni caso la responsabilità è limitata ai danni diretti solitamente e tipicamente prevedibili in tali casi e controllabili dall'altra parte. La responsabilità per danni generali dal vizio e mancato guadagno è esclusa.
- 12.4.** Le pretese della CC al risarcimento dei danni cadono in prescrizione entro un anno dal momento in cui la CC viene a conoscenza del danno e delle circostanze dalle quali risulta un diritto alle pretese, senza riguardo di tale conoscenza tre anni dopo l'evento dannoso. Termini di prescrizione più breve previsti dalla legge rimangono impregiudicati.

## 13. Riservatezza

- 13.1.** Le parti contraenti si impegnano a trattare con riservatezza tutti i dettagli e il contenuto del contratto, nonché tutti i fatti e le informazioni di cui vengono a conoscenza in occasione della configurazione e dell'esecuzione del contratto e di mantenere in riserbo dinanzi a terzi, salvo il nr. 10. La CC e hobex si impegnano a mantenere segreti tutti i dati ricevuti derivanti dalle operazioni con le carte e utilizzarli esclusivamente nell'ambito del contratto esistente. Questo vale anche per i segreti aziendali e commerciali di una parte contraente, di cui l'altra parte contraente è venuta a conoscenza durante lo svolgimento del contratto.
- 13.2.** Non ci sono limitazioni conformemente alla disposizione precedente, salvo che tali informazioni (i) fossero note al destinatario prima della ricezione dall'altra parte e dai suoi rappresentanti (ii) siano

o diventino legalmente accessibili senza la violazione dell'obbligo di riservatezza tramite altre fonti, (iii) debbano o dovrebbero essere inoltrate ad un'autorità amministrativa competente per le parti o altrimenti richiesta dalla legge; tuttavia con la premessa che l'altra parte prima di una tale rivelazione sia informata nella misura più ampia possibile sull'intenzione di una tale rivelazione e che la parte che prevede tale rivelazione cooperi con sforzi adeguati con l'altra parte per limitare una tale rivelazione o cercare di evitarla, (iv) debbano essere inoltrate ad un'organizzazione di carte di credito per motivi di diritti di licenza o (v) nella misura in cui l'altra parte abbia espressamente rinunciato per iscritto ad una tale obbligo di riservatezza.

**13.3.** La CC non pubblica alcun comunicato stampa nel quale si annunci la stipula di questo contratto o delle transazioni previste nell'ambito di questo contratto, senza avere preventivamente ottenuto l'autorizzazione di hobex.

## 14. Costi per l'elaborazione dei pignoramenti

Se hobex viene presa in considerazione come creditore terzo della CC, la CC deve risarcire hobex per le spese risultanti con un importo forfettario fino a 250 euro. L'ammontare degli importi da rimborsare dipende dalle spese risultanti nonché dal fatto che il relativo pignoramento sia stato efficace, ingiustificato o difettoso. La CC è libera di dimostrare che hobex non ha sostenuto una spesa o che questa sia stata più bassa.

## 15. Trasferimento del presente contratto

hobex è autorizzata a trasferire totalmente o parzialmente i diritti e gli obblighi derivanti a hobex dal presente contratto ad un qualsiasi istituto titolare di una corrispondente autorizzazione in uno stato membro dello spazio economico europeo. Tale trasferimento deve essere comunicato da hobex alla CC tramite lettera raccomandata all'ultimo indirizzo conosciuto della CC oppure deve essere pubblicato sul Wiener Zeitung (edizione del lunedì). Gli effetti giuridici si producono a partire dal giorno della notifica (tentativo di notifica) a questo indirizzo oppure il 15° giorno dopo la pubblicazione. Tale trasferimento non autorizza la CC alla risoluzione anticipata del contratto.

## 16. Altro

- 16.1.** Se le circostanze alla base del rapporto contrattuale vengono modificate in modo sostanziale e in modo inaspettato da tali condizioni, le parti contraenti si impegnano ad adeguare le condizioni alle mutate circostanze. Se una regolamentazione di queste condizioni dovesse essere o diventare interamente o parzialmente inefficace, il contratto rimane peraltro efficace. Le parti contraenti si impegnano a sostituire la regolamentazione inefficace con una regolamentazione efficace che sia il più vicina possibile allo scopo della regolamentazione inefficace.
- 16.2.** Accordi aggiuntivi orali al presente contratto non hanno alcuna validità.
- 16.3.** Modifiche di queste condizioni nonché delle condizioni per i singoli servizi indicati al punto nr. 1 vengono rese note da hobex alla CC per iscritto tramite posta o e-mail. Si considerano approvate se la CC entro 4 (quattro) settimane dalla comunicazione delle modifiche non fa opposizione scritta. Determinante per l'osservanza del termine è la data di arrivo dell'opposizione a hobex. In caso di opposizione da parte della CC hobex è autorizzata a risolvere il contratto per la fine del mese successivo al ricevimento dell'obiezione della CC presso la CC.
- 16.4.** Per le controversie sorte in connessione al presente contratto viene applicato il diritto materiale austriaco. L'applicabilità delle norme di rinvio del diritto privato internazionale nonché la Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti di compravendita sono espressamente escluse. In caso di controversie derivanti dal presente contratto, le parti contraenti eleggono quale foro giudiziario esclusivo competente in materia quello di Salisburgo (città).

**Condizioni particolari per la gestione dei pagamenti con carte di credito: MasterCard, VISA, JCB, UnionPay International, Diners Club e Discover**

## Preambolo

hobex assume l'impegno dinanzi alla CC di organizzare gli obblighi di pagamento risultanti dall'utilizzo regolare di carte di credito e riscuote i corrispondenti pagamenti presso la società che emettono le carte e li inoltra alla CC.

A sua volta la CC si impegna ad offrire ad ogni persona che presenti una carta internazionale MasterCard/Visa/JCB/UnionPay/Diners Club/Discover rilasciata a suo nome, emessa nello SEE (spazio economico europeo) oppure una carta VISA Electron (di seguito "carta" oppure "carte") tutte le merci e i servizi disponibili agli stessi prezzi e alle stesse condizioni previsti per i clienti che pagano in contanti (eccezione: carte commerciali e business). La CC può richiedere costi aggiuntivi o richiedere delle garanzie solo se questo è consentito dalle rispettive leggi nazionali, può tuttavia offrire sconti/incentivi per il pagamento tramite carta.

## 1. Impegni di pagamento alla CC

- 1.1.** hobex si impegna, fatti salvi i diritti di storno indicati al punto nr. 7, a gestire tutti gli importi derivanti dall'utilizzo di carta, purché siano presenti cumulativamente, tra le altre, le seguenti condizioni:
- 1.1.1.** la carta presentata al momento dell'esibizione è valida e reca la firma del titolare;
- 1.1.2.** la carta presentata non è stata dichiarata invalida in/con una lista o un file di blocco o con altre comunicazioni alla CC;
- 1.1.3.** la persona che presenta la carta corrisponde ad un'eventuale fotografia sulla carta;
- 1.1.4.** la carta presentata non è stata modificata o non è illeggibile;
- 1.1.5.** la CC emette, con la lettura della carta tramite uno dei terminali ammessi da hobex, una ricevuta di addebito sulla quale sono riportati i dati della carta autorizzati, il prezzo loro della merce o dei servizi, la data del giorno, la società e il numero di contratto hobex della CC;
- 1.1.6.** il titolare della carta, a seconda delle indicazioni sul terminale, conferma la transazione o con il suo PIN e/o con la sua firma in presenza di un rappresentante della CC (eccezione transazioni NFC: eventualmente non viene richiesta alcuna autorizzazione del titolare) e lui, se lo desidera, riceve una copia della ricevuta di addebito dalla CC;
- 1.1.7.** l'importo totale non supera il limite della carta indicato all'art. 3.1. di questo contratto o un'autorizzazione conferita da hobex ai sensi del punto nr. 3.2;
- 1.1.8.** entro 5 (cinque) giorni civili dopo la transazione i record dei dati trattabili giungono a hobex oppure la CC, purché ammesso, redige manualmente una "ricevuta sostitutiva della carta di credito" e ha ricevuto dal servizio di autorizzazione di hobex un codice di autorizzazione per l'importo della

transazione e lo ha riportato sulla ricevuta sostitutiva e questa ricevuta giunge a hobex entro 5 (cinque) giorni civili dopo la transazione

**1.2.** hobex è autorizzata, ma non obbligata, a controllare in qualsiasi momento nel singolo caso i presupposti di cui al punto nr. 1.1.

**1.3.** A seconda del terminale, la revoca di un'operazione è tecnicamente possibile e consentita immediatamente dopo la sua esecuzione o fino alla chiusura della giornata.

**1.4.** Il momento in cui i record dei dati trattabili arrivano a hobex vale come momento di ricevimento dell'ordine per l'elaborazione del pagamento; il diritto della CC a ricevere il pagamento da hobex alle condizioni indicate al punto nr. 1.1. inizia con il ricevimento dei rispettivi dati o delle quietanze presso hobex. hobex versa l'importo dedotte le commissioni di servizio ai sensi del punto nr. 5 sul conto indicato in contratto dalla CC.

**1.5.** hobex è autorizzata ad esigere dalla CC la cessione di tutti i crediti nei confronti dei titolari di carte derivanti da prestazioni motivate dall'utilizzo di una carta, nonché eventuali crediti rispetto alla società che emette le carte e che sorgono in relazione al relativo impiego della carta.

**1.6.** La CC accetterà la disponibilità di carte solo per prestazioni e vendite che rientrino nell'ambito della sua attività abituale, e non espletterà alcuna prestazione che non rientri nella sua attività abituale, in particolare per concessioni di credito o altri pagamenti in denaro tramite carte. Parimenti è vietata la compensazione di vecchi crediti, che la CC, per qualsiasi motivo, non ha potuto incassare presso il titolare della carta.

**1.7.** Nella misura in cui la CC è autorizzata, in forza di un accordo separato con hobex ad eseguire transazioni con carte in deroga alle disposizioni dei punti 1.1.1. fino a 1.1.6. senza presentazione della carta, solo per mezzo di inserimento manuale dei dati della carta, conformemente alle norme delle organizzazioni delle carte di credito, per tali transazioni non sussiste una promessa di pagamento. Nel caso in cui il titolare della carta/la società che emette la carta, contesti una tale transazione, la CC è obbligata a rimborsare l'importo a hobex, indipendentemente dalla fondatezza della contestazione.

**1.8.** Se nel caso di transazioni con le carte sussiste il fondato sospetto che si tratti di transazioni che violino le disposizioni di questo contratto o che siano altrimenti abusive, hobex è autorizzata a corrispondere alla CC gli importi derivanti da queste transazioni, solo quando questo sospetto è stato respinto oppure il termine per il chargeback è scaduto (120 giorni civili dopo la data della transazione o della prestazione, 180 giorni nel caso di UnionPay International). La CC è tenuta, su richiesta, a presentare senza indugio a hobex tutte le informazioni e la documentazione riferita a queste transazioni nonché a collaborare in altro modo al chiarimento delle circostanze.

## 2. Terminale

**2.1.** Se la CC dispone di un terminale autorizzato da hobex, tutte le transazioni devono essere gestite tramite questo. Independentemente dall'importo, è sempre necessaria un'autorizzazione alla transazione che viene rilevata elettronicamente tramite il dispositivo, salvo nel caso di accordi diversi fatti per iscritto con hobex.

**2.2.** Con la richiesta di autorizzazione della CC devono essere ogni volta trasmessi i dati richiesti da hobex. I dati devono concordare per contenuto, formato e mezzo di trasmissione con quanto stabilito da hobex nei confronti della CC. Quando viene trasmessa un'autorizzazione per la transazione, hobex comunica alla CC il codice di autorizzazione.

**2.3.** In caso di guasto operativo del terminale le ricevute di addebito, se ammesso, devono essere emesse manualmente con la "ricevuta sostitutiva per carta di credito" e inoltrate all'indirizzo indicato da hobex.

**2.4.** Per tutte le transazioni trasmesse le ricevute di addebito devono essere conservate ai sensi del punto nr. 9.

## 3. Limite della carta

**3.1.** Tutte le carte hanno ogni volta un limite stabilito dalle società emittenti delle carte di credito. Nel caso in cui una transazione effettuata al terminale superi il limite di una carta, la transazione viene respinta.

**3.2.** hobex è autorizzata a consentire il superamento del limite, comunicando il suo consenso su richiesta della CC per via elettronica, telefonica, per fax o in altro modo. La CC può appellarsi al consenso solo se il codice di autorizzazione comunicato al momento dell'accettazione viene registrato oppure stampato sulla ricevuta di addebito.

**3.3.** Se l'importo totale di una transazione viene ridotto al di sotto del limite perché per un'operazione, la quale in caso di pagamento in contanti sarebbe stata liquidata mediante un totale, sono stati emessi più documenti di addebito con la stessa carta (splitting) decade ogni obbligo al pagamento di questo importo totale. Nel caso in cui nelle ipotesi sopra citate, siano stati comunque emessi dei pagamenti, hobex è autorizzata a pretendere in qualsiasi momento il rimborso degli importi corrisposti oppure a effettuare un conguaglio con altri obblighi di pagamento nei confronti della CC.

## 4. Obblighi contrattuali particolari della CC

**4.1.** Se nel caso di una carta presentata esiste il sospetto che questa sia stata falsificata o artefatta, oppure che il nome sulla carta presentata non corrisponda alla firma sulla ricevuta di addebito, oppure che chi presenta la carta non corrisponde alla foto sulla carta, la CC deve darne senza indugio comunicazione telefonica a hobex, prima di restituire la carta al cliente. hobex può pretendere che alla CC venga presentata una fotografia valida del titolare della carta. hobex è autorizzata, in caso di sospetto di falso, a ordinare alla CC di ritirare la carta.

**4.2.** La CC assicura inoltre che nella sua sfera personale e territoriale non sia possibile alcuna manipolazione del terminale e alcun abuso. Se la CC archivia da sola i dati delle carte di credito, la CC deve attenersi alle direttive delle organizzazioni delle carte di credito per la sicurezza dei dati delle carte (PCI-DSS) e, in caso di mancata conformità, risarcire a hobex l'intero danno risultante, incluse le multe delle organizzazioni delle carte di credito. La CC comunicherà a hobex su richieste le misure adottate in tale ambito.

**4.3.** La CC collocherà il materiale pubblicitario che le viene messo a disposizione da hobex, in particolare i simboli che segnalano l'accettazione delle carte secondo il contratto, in luoghi ben visibili del locale commerciale. Alla CC non deriva alcun diritto dall'utilizzo dei simboli. Al termine del contratto o su richiesta di hobex la CC dovrà rimuovere il materiale pubblicitario/i simboli.

## 5. Commissioni di servizio

**5.1.** Per i servizi erogati è esigibile una commissione di servizio. Questa viene definita nel contratto base.

**5.2.** La commissione di servizio ed eventualmente la corrispondente imposta sugli affari verranno trattenute dall'importo pagabile alla CC ai sensi del punto nr. 1.1. La commissione di servizio può essere

compensata anche con pagamenti successivi da corrispondere alla CC. Se una trattenuta o una compensazione non sono possibili, la CC pagherà la commissione dovuta a hobex su richiesta.

**5.3.** Se per una transazione di addebito viene eseguita successivamente una transazione di accredito, la commissione di servizio per l'accredito non è esigibile. Un rimborso della commissione di servizio per la precedente transazione addebitata non viene effettuato.

**5.4.** hobex è autorizzata a rideterminare la commissione di servizio semestralmente, la prima volta 6 (sei) mesi dopo la stipula del contratto. Con la ridefinizione vengono ragionevolmente presi in considerazione il fatturato totale, il numero di transazioni, l'ammontare medio per transazione nonché altre circostanze rilevanti in termini di costi. In caso di incremento la CC può disdire contratto con effetto immediato entro 4 (quattro) settimane, ricevimento da hobex, dalla comunicazione della variazione. In caso di disdetta da parte della CC, la commissione di servizio aumentata non viene applicata.

**5.5.** La CC è autorizzata a richiedere una compensazione secondo il modello "Interchange plus plus", dietro resoconto delle commissioni Interchange nonché delle commissioni delle organizzazioni delle carte di credito.

## 6. Accredito/Conclusioni di una pre-autorizzazione

**6.1.** La CC non può effettuare rimborsi tramite pagamenti in contanti o non in contanti per operazioni per le quali è stato precedentemente emesso un documento di addebito, ma può emettere un buono di credito esclusivamente per la carta addebitata in precedenza. L'accredito non può essere superiore all'importo addebitato.

**6.2.** La VU (CC/Compagnia Convenzionata) deve emettere l'accredito secondo le disposizioni contenute nel manuale del dispositivo e consegnare al titolare della carta l'originale della ricevuta di accredito. hobex incaricherà la società emittente della carta per conto della VU, di accreditare l'importo sul conto della carta del titolare. La VU rimborserà a hobex l'importo dell'accredito. Il rimborso avviene tramite riscossione dal conto della VU nella misura in cui non è possibile una compensazione dell'importo dell'accredito con altri fatturati della VU.

**6.3.** Se la VU ha registrato una pre-autorizzazione su una carta di credito, il successivo saldo della pre-autorizzazione non può superare l'importo della pre-autorizzazione di oltre il 15% o il 20%. Nell'esecuzione si devono altresì osservare le disposizioni delle istruzioni. In caso di utilizzo irregolare della funzione di chiusura della pre-autorizzazione, non sussiste alcuna garanzia di pagamento da parte di hobex.

## 7. Diritti di riaddebito

**7.1.** La CC deve astenersi da tutto quello che potrebbe legittimare i suoi clienti a richiedere uno storno dell'importo della transazione (ad es. la vendita di merci difettose, l'erogazione di servizi carenti, ecc.).

**7.2.** Se la CC non ha osservato le disposizioni ai punti nr. 1.1. nr. 1.6., nr. 3., nr. 4.1., nr. 4.2. o nr. 6.3., hobex è autorizzata entro un termine di 18 (diciotto) mesi a partire dalla data di versamento a pretendere il rimborso degli importi pagati. Il rimborso avviene tramite addebito del conto della CC oppure tramite compensazione con il suo credito.

**7.3.** La CC è in ogni caso tenuta, su richiesta di hobex, entro 10 (dieci) giorni civili, a comprovare il sussistere delle premesse per l'obbligo di pagamento ai sensi del nr. 1.1., purché questo rientri nella sfera operativa della CC.

**7.4.** hobex è inoltre autorizzata a procedere ad un riaddebito se il titolare della carta pretende uno storno di un addebito o se rifiuta il pagamento e in entrambi i casi entro sei mesi dallo svolgimento della transazione (oppure da una eventuale data di prestazione concordata con la CC; vale la data più recente) se presenta a hobex o alla società che emette la carta di credito un'esposizione scritta che gli consente di recedere, revocare o contestare la transazione sottostante o in qualsiasi modo che lo autorizzi al rimborso dell'importo. Il rimborso è escluso quando la CC entro un termine di 10 (dieci) giorni civili dalla richiesta di hobex non dimostra che l'obiezione è infondata.

**7.5.** Se il riaddebito è stato autorizzato o se la CC non ha rispettato il termine di 10 (dieci) giorni civili, la CC deve far valere la pretesa di pagamento direttamente nei confronti del titolare della carta.

**7.6.** Il diritto di riaddebito di hobex non viene limitato dal conferimento di un codice di autorizzazione.

**7.7.** Un riaddebito avviene per l'importo della fattura della richiesta corrispondente a cui si aggiungono le commissioni esigibili per un riaddebito. La CC è tenuta all'immediato pagamento dell'importo riaddebitato. Non sussiste alcun diritto della CC al rimborso delle commissioni di servizio esigibili per la transazione in questione, né ulteriori pretese di risarcimento e/o arricchimento.

**7.8.** In caso di riaddebiti hobex è autorizzata a rivendicare un indennizzo per le spese per ogni riaddebito dell'ammontare di euro 40,00 (euro quaranta). hobex si riserva la possibilità di rivendicare una spesa superiore.

## 8. Obblighi informativi della CC, controllo

**8.1.** Su richiesta CC permetterà a hobex di ispezionare i locali commerciali o personalmente oppure tramite terzi incaricati da hobex, per consentire a hobex il controllo sulla conformità alle disposizioni del contratto. La CC deve inoltre consentire eventuali procedimenti di valutazione della sicurezza (PCI-Audit o simili) e collaborare appieno.

**8.2.** Di norma la CC non è autorizzata a coinvolgere terzi per l'adempimento degli obblighi derivanti da questa obbligazione, a meno che hobex non dia il suo consenso scritto.

Tali terzi devono assumere espressamente gli obblighi derivanti dal contratto e la CC deve fornire la prova dell'adesione. La CC rimane comunque responsabile per l'adempimento del contratto.

## 9. Obblighi di conservazione

La CC si impegna a conservare tutti i documenti riguardanti i fatturati trasmessi elettronicamente o le ricevute, nonché le operazioni che stanno alla base di questi fatturati, per almeno 18 (diciotto) mesi, calcolati dalla data di emissione della rispettiva ricevuta, a meno che sussistano obblighi legali o contrattuali di conservazione più lunghi, e di metterli a disposizione in qualsiasi momento senza indugio a hobex.

## 10. Disdetta

**10.1.** hobex ha diritto alla risoluzione se l'ammontare degli importi riaddebitati e/o degli chargeback rilevati da hobex in una settimana civile supera l'uno per cento (1%) del valore o del numero delle transazioni presentate per il disbrigo dalla CC nel periodo in questione.

**10.2.** hobex ha inoltre un diritto alla risoluzione quando la CC ripete o con intenzione riconoscibile effettua o tenta di effettuare ripetutamente transazioni che violano le disposizioni di questo contratto o che costituiscono altrimenti un abuso.

**10.3.** Un diritto di risoluzione da parte di hobex sussiste quando le organizzazioni delle carte di credito richiedono una cessazione del contratto oppure le loro regole richiedono una cessazione del contratto.

## Condizioni particolari per la gestione dei pagamenti con carte di debito: Maestro e V PAY

### Preambolo

hobex assume l'impegno dinanzi alla CC di organizzare gli obblighi di pagamento risultanti dall'utilizzo regolare di carte di debito e riscuote i corrispondenti pagamenti presso le società che emettono le carte e li inoltra alla CC.

A sua volta la CC si impegna ad offrire ad ogni persona che presenti una carta internazionale Maestro/V PAY rilasciata a suo nome, emessa nello SEE (spazio economico europeo) (di seguito "carta" oppure "carte") tutte le merci e i servizi disponibili agli stessi prezzi e alle stesse condizioni previsti per i clienti che pagano in contanti (eccezione: carte commerciali e business). La CC può richiedere costi aggiuntivi o richiedere delle garanzie solo se questo è consentito dalle rispettive leggi nazionali, può tuttavia offrire sconti/incentivi per il pagamento tramite carta.

### 1. Pagamento con carta/Obbligo di pagamento

**1.1.** hobex si impegna, fatti salvi i diritti di storno indicati al punto nr. 4, a gestire tutti gli importi derivanti dall'utilizzo delle carte, purché siano presenti cumulativamente, tra le altre, le seguenti condizioni:

**1.1.1.** la carta presentata al momento dell'esibizione è valida e reca la firma del titolare;

**1.1.2.** la carta presentata non è stata dichiarata invalida in/con una lista o un file di blocco o con altre comunicazioni alla CC;

**1.1.3.** la carta presentata non è stata modificata o non è illeggibile;

**1.1.4.** la CC emette, con la lettura della carta tramite uno dei terminali ammessi da hobex, una ricevuta di addebito sulla quale sono riportati i dati della carta autorizzata, il prezzo lordo della merce o dei servizi, la data del giorno, la società e il numero di contratto hobex della CC nonché un codice di autorizzazione;

**1.1.5.** il titolare della carta conferma la transazione con il suo PIN (eccezione le transazioni NFC: eventualmente non viene richiesta alcuna autorizzazione al titolare della carta) e, se lo desidera, una copia della ricevuta di addebito dalla CC;

**1.1.6.** entro 5 (cinque) giorni civili dopo la transazione i record dei dati trattabili arrivano a hobex;

**1.2.** La CC accetterà la disponibilità di carte solo per prestazioni e vendite che rientrino nell'ambito della sua attività abituale, e non espletterà alcuna prestazione che non rientri nella sua attività abituale, in particolare per concessioni di credito o altri pagamenti in denaro tramite carte.

**1.3.** A seconda del terminale, la revoca di un'operazione è tecnicamente possibile e consentita immediatamente dopo la sua esecuzione o fino alla chiusura della giornata.

**1.4.** Il momento in cui i record dei dati trattabili arrivano a hobex vale come momento di ricevimento dell'ordine per l'elaborazione del pagamento; il diritto della CC a ricevere il pagamento da hobex inizia con il ricevimento dei rispettivi dati presso hobex. hobex versa l'importo dedotti i contributi per l'assistenza secondo il punto nr. 3 su un conto indicato dalla CC.

**1.5.** Se nel caso di transazioni con le carte sussiste il fondato sospetto che si tratti di transazioni che violino le disposizioni di questo contratto o che siano altrimenti abusive, hobex è autorizzata a corrispondere alla CC gli importi derivanti da queste transazioni, solo quando questo sospetto è stato respinto oppure il termine per il chargeback è scaduto (120 giorni dopo la data della transazione o della prestazione). La CC è tenuta, su richiesta, a presentare senza indugio a hobex tutte le informazioni e la documentazione riferita a queste transazioni nonché a collaborare in altro modo al chiarimento delle circostanze.

**1.6.** hobex è autorizzata ad esigere dalla CC la cessione di tutti i crediti nei confronti dei titolari di carte derivanti da prestazioni motivate dall'utilizzo di una carta, nonché eventuali crediti rispetto alla società che emette le carte e che sorgono in relazione al relativo impiego della carta.

### 2. Gestione del terminale

Le transazioni con Maestro/VPAY possono essere gestite solo per via elettronica, pertanto un'accettazione in pagamento in caso di malfunzionamento del terminale è espressamente vietata.

### 3. Commissione di servizio

**3.1.** Per i servizi erogati è esigibile una commissione di servizio. Questa viene definita nel contratto base.

**3.2.** La commissione di servizio e la corrispondente imposta sugli affari verranno trattenute dall'importo pagabile alla CC ai sensi del punto nr. 1. La commissione di servizio può essere compensata anche con pagamenti successivi da corrispondere alla CC. Se una trattenuta o una compensazione non sono possibili, la CC pagherà la commissione dovuta a hobex su richiesta.

**3.3.** Se per una transazione di addebito viene eseguita successivamente una transazione di accredito, la commissione di servizio per l'accredito non è esigibile. Un rimborso della commissione di servizio per la precedente transazione addebitata non viene effettuato.

**3.4.** hobex è autorizzata a rideterminare la commissione di servizio semestralmente, la prima volta 6 (sei) mesi dopo la stipula del contratto. Con la ridefinizione vengono ragionevolmente presi in considerazione il fatturato totale, il numero di transazioni, l'ammontare medio per transazione nonché altre circostanze rilevanti in termini di costi. In caso di incremento la CC può disdire contratto con effetto immediato entro 4 (quattro) settimane, ricevimento da hobex, dalla comunicazione della variazione. In caso di disdetta da parte della CC, la commissione di servizio aumentata non viene applicata.

**3.5.** La CC è autorizzata a richiedere una compensazione secondo il modello "Interchange plus plus", dietro resoconto delle commissioni Interchange nonché delle commissioni delle organizzazioni delle carte di credito.

### 4. Riaddebito

**4.1.** La CC deve astenersi da tutto quello che potrebbe legittimare i suoi clienti a richiedere uno storno dell'importo della transazione (ad es. la vendita di merci difettose, l'erogazione di servizi carenti, ecc.).

**4.2.** Se la CC non ha osservato le disposizioni ai punti nr. 1.1. nr. 1.2., nr. 2., nr. 5.2. hobex è autorizzata entro un termine di 18 (diciotto) mesi a partire dalla data di versamento a pretendere il rimborso degli importi pagati. Il rimborso avviene tramite addebito del conto della CC oppure tramite compensazione con il suo credito.

**4.3.** La CC è in ogni caso tenuta, su richiesta di hobex, entro 10 (dieci) giorni civili, a comprovare il sussistere delle premesse per l'obbligo di pagamento ai sensi del punto nr. 1.1, purché questo rientri nella sfera operativa della CC.

**4.4.** hobex è inoltre autorizzata a procedere ad un riaddebito se il titolare della carta pretende uno storno di un addebito o se rifiuta il pagamento e in entrambi i casi entro sei mesi dallo svolgimento della transazione (oppure da una eventuale data di prestazione concordata con la CC; vale la data più recente) se presenta a hobex o alla società che emette la carta di credito un'esposizione scritta che gli consente di recedere, revocare o contestare la transazione sottostante o in qualsiasi modo che lo autorizzi al rimborso dell'importo. Il rimborso è escluso quando la CC entro un termine di 10 (dieci) giorni civili dalla richiesta di hobex non dimostra che l'obiezione è infondata.

**4.5.** Se il riaddebito è stato autorizzato o se la CC non ha rispettato il termine di 10 (dieci) giorni civili, la CC deve far valere la pretesa di pagamento direttamente nei confronti del titolare della carta.

**4.6.** Il diritto di riaddebito di hobex non viene limitato dal conferimento di un codice di autorizzazione.

**4.7.** Un riaddebito avviene per l'importo della fattura della richiedente corrispondente a cui si aggiungono le commissioni esigibili per un riaddebito. La CC è tenuta all'immediato pagamento dell'importo riaddebitato. Non sussiste alcun diritto della CC al rimborso delle commissioni di servizio esigibili per la transazione in questione, né ulteriori pretese di risarcimento e/o arricchimento.

**4.8.** In caso di riaddebiti hobex è autorizzata a rivendicare un indennizzo per le spese per ogni riaddebito dell'ammontare di euro 40,00 (euro quaranta). hobex si riserva la possibilità di rivendicare una spesa superiore.

### 5. Obblighi contrattuali della CC

**5.1.** La CC deve garantire che uno spionaggio del numero personale segreto (PIN) al momento dell'inserimento in terminale è escluso.

**5.2.** La CC assicura che nel suo ambito personale e territoriale non è possibile alcuna manipolazione del terminale o un utilizzo abusivi. Se la CC archivia da sola i dati delle carte di credito, la CC deve attenersi alle direttive delle organizzazioni delle carte di credito per la sicurezza dei dati delle carte (PCI-DSS) e, in caso di mancata conformità, risarcire a hobex l'intero danno risultante, incluse le multe delle organizzazioni delle carte di credito. La CC comunicherà a hobex su richieste le misure adottate in tale ambito.

**5.3.** Se nel caso di una carta presentata c'è il sospetto che questa sia stata falsificata, rubata o che sia altrimenti invalida, hobex può ordinare alla CC di ritirare la carta.

**5.4.** La CC collocherà il materiale pubblicitario che le viene messo a disposizione da hobex, in particolare i simboli che segnalano l'accettazione delle carte secondo il contratto, in luoghi ben visibili del locale commerciale. Alla CC non deriva alcun diritto dall'utilizzo dei simboli. Al termine del contratto o su richiesta di hobex la CC deve rimuovere il materiale pubblicitario/i simboli.

**5.5.** La CC conserverà le stampe del terminale secondo il punto nr. 6 e su richiesta di hobex ne metterà a disposizione l'originale. Obiezioni e altri reclami da parte dei titolari della carta, che riguardano il rapporto contrattuale con la CC, verranno fatti valere direttamente nei confronti della CC.

**5.6.** Su richiesta CC permetterà a hobex di ispezionare i locali commerciali o personalmente oppure tramite terzi incaricati da hobex, per consentire a hobex il controllo sulla conformità alle disposizioni del contratto. La CC deve inoltre consentire eventuali procedimenti di valutazione della sicurezza (PCI-Audit o simili) e collaborare appieno.

**5.7.** Di norma la CC non è autorizzata a coinvolgere terzi per l'adempimento degli obblighi derivanti da questa obbligazione oppure ad effettuare fatturati di carte di terzi e a presentarli tramite hobex, a meno che hobex non ne dia esplicitamente il consenso scritto. Tali terzi devono assumere espressamente gli obblighi derivanti dal contratto e la CC deve fornire la prova dell'adesione. La CC rimane comunque responsabile per l'adempimento del contratto.

### 6. Obblighi di conservazione

La CC si impegna a conservare tutti i documenti riguardanti i fatturati trasmessi elettronicamente nonché le operazioni che stanno alla base di questi fatturati, per almeno 18 (diciotto) mesi, calcolati dalla data di emissione della rispettiva ricevuta, a meno che sussistano obblighi legali o contrattuali di conservazione più lunghi, e di metterli a disposizione in qualsiasi momento senza indugio a hobex.

### 7. Disdetta

**7.1.** hobex ha diritto alla risoluzione se l'ammontare degli importi riaddebitati e/o degli chargeback rilevati da hobex in una settimana civile supera l'uno per cento (1%) del valore o del numero delle transazioni presentate per il disbrigo dalla CC nel periodo in questione.

**7.2.** hobex ha inoltre un diritto alla risoluzione quando la CC ripete o con intenzione riconoscibile effettua o tenta di effettuare ripetutamente transazioni che violano le disposizioni di questo contratto o che costituiscono altrimenti un abuso.

**7.3.** Un diritto di risoluzione da parte di hobex sussiste quando le organizzazioni delle carte di credito richiedono una cessazione del contratto oppure le loro regole richiedono una cessazione del contratto.

**7.3.** Si ha la giusta causa tra gli altri, quando la CC nonostante il sollecito si trovi in mora totale o parziale con un pagamento o se la CC o terzi abbiano utilizzato il terminale abusivamente o sussistano delle situazioni che compromettano seriamente e durevolmente la situazione finanziaria della CC o se sia già stata presentata domanda di insolvenza.

## Condizioni particolari per la fornitura di servizi con autorizzazione elettronica di addebito (ELV)

### Preambolo

hobex si impegna dinanzi a CC a organizzare gli ordini di addebito diretto (ELV) derivanti dal regolare utilizzo di carte bancarie nell'ambito della procedura di autorizzazione all'addebito diretto e a riscuotere i relativi pagamenti presso gli istituti di credito e a trasmetterli alla CC.

### 1. Oggetto del contratto e obblighi nei confronti della CC

**1.1.** Oggetto del contratto è l'incasso (compresa l'organizzazione dello svolgimento tecnico) di crediti non contestati della CC nei confronti dei propri clienti nell'autorizzazione di addebito in conto, per quello che riguarda l'incasso su conti correnti presso banche austriache o tedesche. Un credito non contestato è un credito valido (o invalido solo a causa di truffa) e querelabile della CC nei confronti di un cliente di cui il medesimo non contesterà né il motivo né l'ammontare (come contestazione non valgono i casi di mancata copertura del conto del cliente e/o di truffa, casi per i quali la CC è assicurata, conformemente al punto 3 contro il rischio della non recuperabilità fino all'importo massimo assicurato indicato nel contratto). Nei crediti contestati non sussiste alcun obbligo di pagamento nei confronti della CC. Un obbligo di pagamento nei confronti della CC sussiste solo se questa osserva le disposizioni e gli obblighi (in particolare quelli del punto 2) di questo accordo. Per il riaddebito tramite incasso cfr.

il punto 4.

**1.2.** Gli importi incassati da hobex verranno versati sul conto della CC indicato in contratto dedotte le commissioni di servizio stabilite in contratto di principio entro sei giorni bancari a partire dall'arrivo dei dati rilevati tramite il terminale e trasmessi nel centro di calcolo.

**1.3.** Nei confronti della CC si risponde solo in caso di colpa grave. La CC non ha diritto (in particolare il risarcimento danni) a reclami e obiezioni se l'incasso in connessione con il terminale non può essere eseguito, o può esserlo solo in misura limitata, per motivi legali o a causa di malfunzionamenti. Questo vale anche se eventuali meccanismi per l'identificazione di carte bancarie il cui conto è senza copertura (sufficiente) non funzionano correttamente.

## 2. Obblighi della CC

Alla CC competono in particolare i seguenti obblighi:

**2.1.** La transazione

**2.1.1.** Ogni transazione tramite il terminale viene effettuata conformemente all'addestramento da parte di hobex e alle istruzioni o indicazioni per l'uso trasmesse, in particolare se si fa carico della rilevazione dei dati priva di errori.

**2.1.2.** Le ricevute della transazione vengono sottoscritte dal cliente e viene effettuata una verifica tra la corrispondenza della firma sulla ricevuta con la firma sulla carta bancaria. La carta bancaria deve essere restituita al cliente solo dopo che è stata appurata la corrispondenza della firma. In caso di mancata corrispondenza della firma o se la carta bancaria è stata visibilmente modificata o resa illeggibile, non viene accettato alcun pagamento tramite terminale, ovvero la transazione viene immediatamente stornata e, con riferimento alla carta bancaria, viene inviata senza indugio una comunicazione verbale (telefonica) o scritta a hobex.

**2.1.3.** Il terminale viene impiegato esclusivamente nelle transazioni commerciali nel quale del settore indicato dalla CC (cfr. contratto).

**2.1.4.** Non vengono saldati crediti nei confronti dei clienti tramite il terminale se la CC è consapevole del rischio, anche solo parziale, di insuccesso dell'incasso o se non ne è consapevole per colpa.

**2.1.5.** Le operazioni che, indipendentemente dal numero e dalla diversità delle merci o delle prestazioni, sono nella pratica commerciale considerati come unitarie, non vengono suddivise (in particolare tramite lo splitting) in diversi conti e/o transazioni tramite terminale. Parimenti, le operazioni che secondo la prassi commerciale sono di tipologie differenti, non vengono raccolte e riunite in una transazione tramite terminale.

**2.1.6.** In relazione alle transazioni tramite terminale non vengono effettuati pagamenti (in contanti o tramite bonifico) né direttamente né indirettamente (cauzioni, scambio, reclami o simili).

**2.1.7.** Voucher, buoni e simili vengono immediatamente bloccati su richiesta di hobex; nella misura in cui non sono ancora stati riscossi dal cliente, sulla base di questo accordo la CC deve rimborsare i pagamenti effettuati.

**2.1.8.** L'orario di incasso concordato non viene messo a carico del cliente, neppure parzialmente.

**2.1.9.** Tramite il terminale non vengono fatturati servizi che la CC non ha fornito nell'ambito della sua attività commerciale, crediti di terzi riscattati dal cliente e neppure transazioni interne all'azienda.

**2.1.10.** Non vengono saldati crediti precedenti (che per qualsiasi ragione siano insorti tramite il terminale o altri mezzi di pagamento) che non era stato possibile riscuotere presso il cliente.

**2.1.11.** Le imprese alberghiere sono tenute a registrare e conservare i dati personali dei clienti nella forma prevista dalla legge sull'obbligo di dichiarazione.

**2.2.** Varie

**2.2.1.** Su richiesta di hobex, anche dopo il termine del contratto, entro un termine di sette giorni (arrivo presso hobex) devono essere trasmesse le relative ricevute con le fatture (su esplicita richiesta anche in originale) nonché i dati registrati o disponibili dei clienti.

**2.2.2.** La CC conferisce, anche dopo il termine del contratto, entro sette giorni, su richiesta scritta di hobex, l'incarico per il recupero tramite vie legali di un credito non contestato a nome della CC - a scelta di hobex tramite un'associazione per la tutela dei creditori o tramite un avvocato. hobex può anche pretendere, per iscritto, la cessione del credito di base. I pagamenti effettuati dai clienti direttamente alla CC, vengono immediatamente segnalati a hobex.

**2.2.3.** Gli originali di tutte le ricevute delle transazioni vengono conservate per almeno sette anni.

**2.3.** Violazioni

In caso di violazione delle disposizioni e degli obblighi di questo accordo, i pagamenti corrisposti vengono rimborsati dalla CC (in merito alla possibilità di riaddebito tramite storno cfr. punto 4). In caso di colpa di CC hobex verrà altresì indennizzata per tutti gli altri costi e danni.

## 3. Assicurazione del rischio

Per i crediti non contestati, purché si sia attenuta alle disposizioni e agli obblighi del presente accordo, la CC è assicurata da hobex contro il rischio della non recuperabilità fino all'importo massimo indicato nel contratto.

Questo importo massimo vale per fattura, tuttavia solo una volta al giorno per lo stesso cliente. Il rischio per la recuperabilità dei crediti che superano tale limite viene assunto dalla CC (in merito alla possibilità di riaddebito tramite storno cfr. 4).

## 4. Autorizzazione al ritiro

Se la CC non si è attenuta alle disposizioni e agli obblighi del presente accordo, nella misura in cui la CC si fa carico del rischio di pagamento oppure sono stati effettuati pagamenti alla CC senza il corrispondente obbligo, hobex riscuoterà i pagamenti avvenuti nell'ambito dell'autorizzazione all'addebito comunicata nel contratto per intero dal conto indicato, purché la CC si faccia carico del rischio di pagamento.

## Condizioni particolari per il noleggio del terminale

### 1. Attuazione e oggetto del contratto

hobex ha stipulato con la CC il sottostante contratto per la gestione dei pagamenti con carte. Fa parte del presente contratto, nella misura in cui sia scelto dalla CC nel contratto, la stipula di un contratto di locazione tra hobex e la CC di uno o più terminali. Le disposizioni del contratto di locazione sono regolate da queste condizioni particolari per la locazione di terminali.

### 2. Compenso

**2.1** Il canone di locazione e manutenzione, nonché il periodo di fatturazione sono stabiliti nel con-

tratto e il canone viene riscosso all'inizio di ciascun periodo di fatturazione tramite autorizzazione di addebito il canone di locazione e manutenzione diviene immediatamente esigibile per intero all'inizio di ogni periodo di fatturazione, subito all'inizio del periodo di fatturazione.

**2.2** hobex procederà alla registrazione di questo contratto ai fini del calcolo delle imposte presso l'ufficio delle imposte e a tale ufficio verserà le imposte dovute alla scadenza. hobex riscuoterà quindi le imposte nel loro intero ammontare dalla CC, che si impegna a farsi carico delle imposte.

### 3. Disdetta

**3.1** Il contratto di locazione termina automaticamente con la disdetta del contratto di gestione dei pagamenti con carte. L'obbligo di pagamento del canone di locazione e manutenzione termina in ogni caso solo l'ultimo giorno del mese in cui il terminale è stato restituito.

**3.2** In caso di disdetta da parte della CC prima del termine di decorrenza minima, questa è tenuta a corrispondere ad hobex una commissione di gestione concordata nel contratto più IVA. I canoni pagati anticipatamente non vengono rimborsati.

### 4. Consegna/restituzione

**4.1** hobex consegna il terminale e i suoi accessori (cavi, istruzioni, alimentatore, software) alla CC in condizioni impeccabili.

Per la consegna viene preparato un protocollo di consegna che viene firmato dalla CC.

**4.2** Al termine del contratto di locazione la CC ritorna a proprie spese e rischio il terminale e gli accessori a hobex.

## Condizioni speciali per la gestione della modalità di pagamento "Sofortüberweisung/Collecting"

### Preambolo

hobex AG, FN37265b, Josef-Brandstätter-Str. 2b, A-5020 Salisburgo (di seguito "hobex"), ha stipulato con la compagnia convenzionata (di seguito "CC") un "contratto per pagamenti con carte hobex online" (di seguito "Contratto"). La CC (gestore dell'online shop, fornitore di servizi) desidera integrare nella propria applicazione (online-shop, ecc), tramite hobex, la modalità di pagamento "Sofortüberweisung" di Sofort GmbH del gruppo KLARNA e ricevere i relativi pagamenti tramite hobex. Oltre alle CGC - Parte Generale disponibili su [www.hobex.at](http://www.hobex.at), per la gestione della modalità di pagamento "Sofortüberweisung" si applicano le seguenti condizioni integrative:

### 1. Diritto d'uso

hobex concede alla CC, durante il periodo di validità del contratto, la possibilità che i clienti della CC (di seguito: "Clienti finali") utilizzino la modalità di pagamento Sofortüberweisung nell'applicazione della CC. Il presente diritto d'uso è un diritto d'uso non esclusivo. È temporaneamente limitato alla durata del contratto e ha una portata limitata agli scopi perseguiti nel presente contratto.

### 2. Obblighi di hobex

**2.1** hobex metterà a disposizione della CC le informazioni necessarie per l'inserimento nel suo sistema rispettivamente per l'attivazione della modalità di pagamento Sofortüberweisung.

**2.2** con il sistema Sofortüberweisung, hobex fornisce alla CC solamente la possibilità che i clienti finali, all'interno del sistema della CC, possano effettuare un bonifico online tramite la banca del cliente finale. Quando la CC ha ricevuto da hobex una conferma positiva della transazione, può essere sicura che ha avuto luogo un corrispondente bonifico con trasmissione di PIN e TAN andata a buon fine. Lo svolgimento del bonifico da parte della banca, nonché la possibilità per il cliente finale di bloccare il bonifico o di revocarlo, dipendono esclusivamente dalle rispettive condizioni commerciali della rispettiva banca, sulle quali hobex non ha alcuna influenza. **Pertanto hobex richiama l'attenzione della CC sul fatto che per i pagamenti tramite Sofortüberweisung non esiste alcuna garanzia di pagamento.** Qualora una banca non paghi una tale transazione o la respinga successivamente, la CC è obbligata a rimborsare a hobex l'importo della transazione. Alla CC è chiaro che le condizioni commerciali delle banche possono cambiare in futuro e che a seguito di ciò l'utilizzo di Sofortüberweisung presso una determinata banca potrebbe eventualmente non essere più possibile.

**2.3** Alla CC è noto che al momento possono essere effettuate transazioni con Sofortüberweisung tramite le più comuni banche in Austria, Germania, Italia, Svizzera, Belgio, Paesi Bassi, Polonia, Spagna e Regno Unito. hobex si riserva di offrire Sofortüberweisung anche in altri Paesi. hobex non garantisce tuttavia che un cliente finale possa effettuare un bonifico da ogni conto bancario in uno dei Paesi sopra elencati o in un altro Paese. hobex non garantisce inoltre che anche in futuro continuerà a essere possibile effettuare transazioni tramite singole banche o Paesi con i quali è attualmente possibile effettuare una transazione con Sofortüberweisung.

### 3. Obblighi della CC

**3.1** La CC integrerà Sofortüberweisung direttamente dopo l'attivazione tramite hobex nel negozio da essa indicato nel contratto.

**3.2** L'integrazione deve avvenire mediante l'utilizzo dei loghi, grafici e banner messi a disposizione da hobex (di seguito: "Loghi"). In particolare, al momento della scelta della modalità di pagamento, il link a Sofortüberweisung deve essere creato conformemente alle disposizioni di hobex. I loghi non possono essere modificati o deformati. Al termine del contratto, la CC non è più autorizzata a utilizzare i loghi di Sofortüberweisung.

**3.3** La CC si impegna a trattare Sofortüberweisung almeno come le altre modalità di pagamento presenti nella sua offerta online. Nella scelta delle opzioni di pagamento Sofortüberweisung deve essere elencata in modo indipendente.

**3.4** La CC non deve esigere dai suoi clienti finali alcun sovrapprezzo per la modalità di pagamento Sofortüberweisung.

**3.5** La CC si impegna ad attenersi alle linee guida etiche del gruppo Klarna: su richiesta queste verranno inviate e sono anche a disposizione per il download da Internet: <https://bit.ly/37k98HB>

**3.6** La CC informerà tempestivamente hobex (tramite e-mail all'indirizzo: [ecommerce@hobex.at](mailto:ecommerce@hobex.at)) nel caso in cui, (i) un errore nel sistema di hobex stabilisca che la riservatezza, l'integrità e la disponibilità dei dati sia compromessa, in particolare quando riconosce falle nella sicurezza del sistema o scopre che si sono verificate violazioni nel sistema (ad es. attacchi da parte di hacker), e (ii) incontri difficoltà in relazione al sistema Sofortüberweisung, in particolare quando apprende che le banche supportate in precedenza non vengono più supportate.

**3.7** La CC utilizzerà Sofortüberweisung tramite hobex solo per la fatturazione di offerte online

relative al settore "commercio di merci e viaggi" (incl. viaggi, prenotazioni alberghiere e vendita di biglietti). Per offerte online nei settori contenuti, giochi d'azzardo e giochi (download software, tessere a scalare) nonché contenuti per adulti è necessario un contratto a sé stante con Sofort GmbH. Senza un consenso scritto da parte di hobex, è vietato l'utilizzo di Sofortüberweisung tramite hobex da parte della CC per offerte online relative ai settori contenuti, giochi d'azzardo e giochi.

#### 4. Remunerazione

I compensi sono regolati nel contratto.

#### 5. Accettazione del contratto e disdetta straordinaria

**5.1.** L'accettazione del contratto avviene tramite l'attivazione della modalità di pagamento Sofortüberweisung tramite hobex.

**5.2.** È fatto salvo il diritto alla disdetta straordinaria. hobex ha diritto a disdire il contratto senza preavviso quando ragioni legali o tecniche rendono impossibile la messa a disposizione del servizio. hobex, in particolare, ha diritto alla disdetta straordinaria in caso di ripetute lamentele da parte dei clienti finali sulla CC, nel caso in cui la CC svolga un'attività illegale o offra contenuti estremisti sul proprio sito web, rispettivamente violi i principi etici (art. 3 paragrafo 5) oppure hobex consideri il rischio di una collaborazione troppo elevato.

### Condizioni particolari per la gestione del tipo di pagamento: "Pay by bank" (trasferimento online)

#### Preambolo

hobex AG, FN37265b, Josef-Brandstätter-Str. 2b, A-5020 Salisburgo (di seguito denominata "hobex"), con la Compagnia convenzionata (di seguito denominata "CC") ha stipulato un „Contratto per la gestione dei pagamenti con carta online" (di seguito denominato "Contratto"). La CC (Online Shop Operator, Service Provider) desidera integrare il metodo di pagamento "Pay by bank" di Token GmbH, un fornitore di servizi di pagamento autorizzato con sede a Berlino, nella sua applicazione (negozio online ecc.) e ricevere i suoi pagamenti tramite hobex. Oltre alle Condizioni Generali - Parte Generale accessibile all'indirizzo [www.hobex.at](http://www.hobex.at) - per la gestione del metodo di pagamento "Pay by bank" si applicano le seguenti condizioni aggiuntive:

#### 1. Diritto d'uso

Durante la durata del contratto, hobex concede alla CC la possibilità per i clienti della CC (di seguito: "Clienti finali") di utilizzare il metodo di pagamento Pay by bank nell'applicazione della CC. Questo diritto d'uso è un diritto d'uso non esclusivo. Esso è limitato nel tempo alla durata del contratto e ha una portata limitata alle finalità perseguite dal presente contratto.

#### 2. Obblighi di hobex

**2.1.** hobex fornirà alla CC le informazioni necessarie per l'integrazione nel suo sistema o per l'attivazione del metodo di pagamento Pay by bank.

**2.2.** Con il sistema Pay by bank, hobex crea semplicemente la possibilità per la CC di istruire i clienti finali a eseguire un bonifico online tramite la banca del cliente finale all'interno del sistema CC. Se la CC ha ricevuto una conferma positiva da hobex per la transazione, può essere certa che il trasferimento corrispondente è avvenuto correttamente. L'esecuzione del trasferimento da parte della banca e la possibilità per il cliente finale di ritardare o revocare il trasferimento sono regolati esclusivamente dai termini e dalle condizioni applicabili della rispettiva banca, sui quali hobex non ha alcuna influenza. A questo proposito, hobex richiama l'attenzione della CC sul fatto che non esiste alcuna garanzia di pagamento per i pagamenti tramite Pay by bank. Se una banca non paga tale transazione o la contesta successivamente, il CC è obbligato a rimborsare l'importo della transazione a hobex. La CC è consapevole del fatto che i termini e le condizioni delle banche potrebbero cambiare in futuro e che potrebbe non essere più possibile utilizzare Pay by bank presso una determinata banca.

**2.3.** La CC è consapevole del fatto che attualmente le transazioni con Pay by bank possono essere elaborate tramite la maggior parte delle principali banche in Austria, Germania, Italia, Paesi Bassi, Belgio, Francia, Spagna, Portogallo, Irlanda, Regno Unito, Danimarca, Norvegia, Svezia, Finlandia, Ungheria, Polonia, Romania, Estonia, Lituania e Lettonia. hobex si riserva il diritto di offrire Pay by bank anche in altri Paesi. hobex non garantisce però che un cliente finale possa eseguire un trasferimento da qualsiasi conto bancario in uno qualsiasi dei suddetti Paesi o in qualsiasi altro Paese. Inoltre, hobex non garantisce che in futuro le transazioni si possano eseguire anche tramite singole banche o Paesi attraverso i quali è attualmente possibile eseguire una transazione con Pay by bank.

#### 3. Obblighi della Compagnia convenzionata

**3.1.** La CC integrerà Pay by bank nel proprio negozio da essa indicato nel contratto immediatamente dopo l'attivazione da parte di hobex.

**3.2.** L'integrazione deve essere eseguita utilizzando i loghi, le grafiche e i banner forniti da hobex (di seguito: "Loghi"), in particolare nella selezione dei metodi di pagamento, il link a Pay by bank deve essere progettato in conformità con le specifiche di hobex. I loghi non possono essere alterati o distorti. Dopo la risoluzione del contratto, la CC non è più autorizzata a utilizzare i loghi Pay by bank.

**3.3.** La CC si impegna a trattare Pay by bank almeno allo stesso modo degli altri metodi di pagamento della sua offerta online Pay by bank deve essere elencato separatamente quando si scelgono le opzioni di pagamento.

**3.4.** La CC non può addebitare ai propri clienti finali alcun sovrapprezzo per il metodo di pagamento Pay by bank.

**3.5.** Il CC si impegna a rispettare le seguenti condizioni nei confronti dei propri clienti finali:

**3.5.1.** I clienti finali possono essere certi che un trattamento equo dei clienti è una parte centrale della cultura aziendale della CC.

**3.5.2.** I prodotti e i servizi commercializzati e venduti nel commercio al dettaglio sono progettati per soddisfare le esigenze di specifici gruppi di clienti finali e per essere allineati di conseguenza.

**3.5.3.** I clienti finali riceveranno informazioni chiare e saranno adeguatamente informati prima, durante e dopo la vendita.

**3.5.4.** Nella misura in cui i clienti finali vengono consigliati, la consulenza è appropriata e tiene conto delle loro circostanze.

**3.5.5.** Ai clienti finali vengono forniti prodotti che soddisfano le aspettative trasmesse dalla Società e il relativo servizio è di uno standard accettabile e soddisfa le aspettative del mercato.

**3.5.6.** Dopo la vendita da parte della CC, i clienti finali non devono affrontare ostacoli irragionevoli

per cambiare il prodotto o il fornitore, per presentare un reclamo o per presentare una denuncia. Nel complesso, la CC rispetterà tutti i requisiti legali nei confronti dei clienti finali.

**3.6.** Il CC informerà immediatamente hobex (via e-mail: [ecommerce@hobex.at](mailto:ecommerce@hobex.at)) se (i) rileva errori nel sistema di hobex che influiscono sulla riservatezza, l'integrità e la disponibilità dei dati, in particolare se rileva una vulnerabilità di sicurezza nel sistema o viene a conoscenza di un uso improprio del sistema (ad es. attacchi di hacker) e (ii) viene a conoscenza di difficoltà in relazione al sistema Pay by bank, soprattutto se apprende che le banche precedentemente supportate non sono più supportate.

#### 4. Remunerazione

Le commissioni sono regolate nel contratto.

#### 5. Accettazione del contratto e risoluzione straordinaria

**5.1.** L'accettazione del contratto avviene nel momento in cui hobex attiva il metodo di pagamento Pay by bank.

**5.2.** Il diritto di risoluzione straordinaria rimane inalterato. hobex ha il diritto di recedere dal contratto senza preavviso se la fornitura del servizio diventa impossibile per motivi legali o tecnici. hobex ha in particolare il diritto di risoluzione straordinaria in caso di ripetuti reclami da parte dei clienti finali sulla CC, se la CC svolge un'attività commerciale illegale o offre contenuti estremisti sul suo sito Web o viola i principi (punto 3.5.) oppure hobex ritiene che il rischio di collaborazione sia troppo elevato.