



FOGLIO INFORMATIVO Cherry P.O.S. (accettazione dei pagamenti e point of sale)

INFORMAZIONI SULLA BANCA

Denominazione sociale: Cherry Bank S.p.A.
Forma giuridica: Società per Azioni
Sede Legale e Amministrativa: Via San Marco 11 - 35129 Padova (PD)
Numero di iscrizione al Registro Imprese di Padova, Codice Fiscale e Partita IVA: 04147080289
Numero REA: PD-376107 - Codice ABI: 03365.4 - Iscritta all'Albo delle Banche al n. 5682
Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia
Telefono: 049.8208411 - Fax: 049.8208401
Sito: www.cherrybank.it

Dati di chi entra in contatto con il cliente SOLO in caso di offerta Fuori Sede:

Nome Cognome: _____
Ragione Sociale: _____
Iscrizione ad Albi o elenchi: _____
Numero Delibera Iscrizione all'albo/elenco: _____
Qualifica: _____
Indirizzo: _____
Telefono: _____
E-mail: _____

CHE COS'E' IL SERVIZIO P.O.S.

Il contratto per il servizio P.O.S. consente al cliente di accettare il pagamento di beni e servizi acquistati da parte dei titolari con strumenti di pagamento elettronici (ad esempio: con carte di debito e di credito), utilizzando un'apparecchiatura automatica (terminale P.O.S.) in dotazione all'esercente, come di seguito indicato. Tramite il servizio P.O.S. la Banca consente agli esercenti di accettare i pagamenti effettuati:

- con la Carta di Debito PagoBANCOMAT®, sottoscrivendo con la Banca il contratto di P.O.S.;
- con le Carte di Credito e Debito (a titolo esemplificativo ma non esaustivo emesse su circuiti Visa - Mastercard - American Express - Diners - UPI) se vengono sottoscritte le apposite convenzioni, per le quali l'esercente deve considerare anche le condizioni contrattuali contenute nei moduli delle Compagnie offerenti il convenzionamento;
- Con altri sistemi di pagamento elettronici.

Il terminale P.O.S. consente il trasferimento delle informazioni necessarie per l'autorizzazione e la registrazione, in tempo reale o differito, delle transazioni di pagamento sui conti del titolare della carta e dell'esercente. La Banca esegue gli addebiti relativi al canone ed agli oneri sulle Transazioni sul conto corrente del titolare di esercizio commerciale convenzionato.

La gamma di terminali P.O.S. fra cui il cliente può scegliere quello che risponde al meglio alle proprie esigenze è composta dai seguenti modelli:

POS DESK ETHERNET: Terminale POS collegato tramite linea telefonica fissa e in grado di trasmettere dati via modem.

POS DESK ETHERNET + PIN PAD: Terminale POS collegato tramite linea telefonica fissa e in grado di trasmettere dati via modem. Fornito con Pin Pad dedicato all'inserimento del pin da parte del cliente durante una



transazione o transazioni Contactless.

POS CORDLESS ETHERNET: Terminale POS senza cavo, dotato di una base fissa collegata all'alimentazione e connesso ad una linea telefonica o dati.

POS GPRS: Terminale POS mobile adatto ad esercenti che richiedono soluzioni in mobilità (ad es. ambulanti). Utilizza la tecnologia GPRS "General Packet Radio Service" tramite scheda smart SIM fornita dall'istituto per la trasmissione dei dati. Il costo del traffico dati e' a carico dell'istituto.

POS M-PAY: Terminale POS che tramite collegamento bluetooth allo smartphone o al tablet del Cliente, su cui deve essere installata un'apposita applicazione, consente l'acquisizione della firma del Titolare in modalità elettronica e la conservazione della memoria di spesa. Il POS permette inoltre di spedire tramite posta elettronica e/o SMS le memorie di spesa al Cliente ed al Titolare.

POS WI-FI: Terminale POS senza cavo, dotato di una base fissa collegata all'alimentazione e connesso ad una rete WIFI per la trasmissione dei dati.

POS ANDROID WI-FI 4G: Terminale POS evoluto con schermo touch e connettività Wifi/4G con SIM dati con traffico incluso, che permette la gestione e l'accettazione delle principali modalità di pagamento digitale. Consente di gestire l'attività direttamente dal POS.

POS ANDROID WI-FI 4G + BASE: Terminale POS evoluto con schermo touch e connettività Wifi/4G con SIM dati con traffico incluso, che permette la gestione e l'accettazione delle principali modalità di pagamento digitale. Consente di gestire l'attività direttamente dal POS. Fornito con stazione di ricarica.

Principali rischi

Tra i principali rischi per l'esercente, vanno tenuti presenti:

- variazioni in senso sfavorevole delle condizioni economiche applicate (commissioni e spese del servizio), se contrattualmente previste;
- in caso di contestazione dell'ordine di pagamento da parte del titolare della carta di debito/credito può essere addebitato l'importo della Transazione:
 - se lo scontrino relativo alle vendite effettuate con carta di credito non sia stato firmato dall'acquirente;
 - se si verificassero discordanze tra quanto registrato sul giornale di fondo e le copie degli scontrini rilasciati dal terminale stesso;
 - riaddebito degli importi precedentemente accreditati dalla società in caso di irregolarità nelle modalità di accettazione delle carte di pagamento presentate dai titolari;
- rischi del servizio legato all'errata digitazione sul terminale dell'importo legato alla vendita.



PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE

Le voci di spesa riportate nel prospetto che segue rappresentano i costi sostenuti da un utilizzatore medio titolare di servizio P.O.S.

Le condizioni economiche sono indicate nella misura massima (se favorevoli all'intermediario) o minima (se favorevoli al Cliente).

VOCI DI COSTO	
Canone mensile per ciascun terminale*	Euro 50,00
Diritto di accesso al servizio (installazione)* <i>Una tantum con la prima fatturazione</i>	Euro 120,00
Tariffa per operazione di pagamento con Carte PagoBANCOMAT®	Euro 0,00
Tariffa per operazione di pagamento con Carte di Credito	Euro 0,00
Percentuale sull'importo accreditato con Carte PagoBANCOMAT®	1,00%
Disinstallazione* <i>Una tantum all'atto di disinstallazione</i>	Euro 120,00
Interventi di upgrade on-site*	Euro 80,00
Interventi di upgrade remoti*	Euro 20,00
Mancato intervento*	Euro 60,00
Spese per comunicazioni periodiche (rendiconto mensile e documento di sintesi annuale) Cartaceo Online	Euro 0,00 Euro 0,00

*Il costo esposto si intende IVA esclusa.

RECESSO E RECLAMI

Recesso dal contratto P.O.S.

1. Il contratto per il servizio P.O.S. è a tempo indeterminato. 2. Il Cliente può recedere in qualsiasi momento, senza alcuna spesa o penalità, con comunicazione scritta.
3. Il Cliente ha facoltà di recedere inviando alla Banca una comunicazione scritta, a mezzo raccomandata A/R o PEC al seguente indirizzo: Cherry Bank S.p.A., Via San Marco 11, 35129 Padova. Il recesso ha effetto dal momento in cui la Banca riceve la comunicazione e comporta la revoca del consenso del Cliente all'esecuzione delle operazioni di pagamento disposte nell'ambito del contratto.
4. La Banca ha facoltà di recedere in qualunque momento dal contratto dandone comunicazione scritta al Cliente in formato cartaceo o altro supporto durevole, all'indirizzo indicato all'atto della costituzione del rapporto oppure a quello appositamente comunicato per iscritto dal Cliente alla Banca, con un preavviso minimo di 2 (due) mesi.
5. Se il Cliente richiede la chiusura del rapporto, la Banca vi provvede entro il termine massimo di quindici (15) Giornate Operative dalla data di ricezione della richiesta stessa, fatto salvo l'adempimento di tutti gli obblighi contrattuali a carico del Cliente medesimo.

Reclami – Ricorso a sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie

Il Cliente potrà eventualmente presentare i propri reclami alla Banca, tramite posta ordinaria o raccomandata A.R. all'indirizzo Cherry Bank S.p.A., Via San Marco n.11, 35129 Padova (PD), posta elettronica certificata all'indirizzo reclami@pec.cherrybank.it oppure e-mail all'indirizzo reclami@cherrybank.it o consegna manuale diretta al personale (che dovrà rilasciare al Cliente ricevuta datata e firmata).

Alla ricezione del reclamo, l'Ufficio Reclami confermerà la presa in carico del reclamo mediante comunicazione a mezzo e-mail/pec che verrà inoltrata all'indirizzo indicato dal Cliente nel reclamo oppure al contatto e-mail specificato nel presente Contratto.



L'Ufficio Reclami dovrà rispondere entro il termine massimo di:

- 15 (quindici) Giornate Operative dal ricevimento di un reclamo riguardante la prestazione di Servizi di Pagamento. Con riferimento a tali tipologie di reclamo, qualora la Banca non possa rispondere entro il termine indicato per motivi indipendenti dalla sua volontà, invierà una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del ritardo nella risposta al reclamo e specificando il termine entro il quale il Cliente otterrà una risposta definitiva, non superiore alle 35 (trentacinque) Giornate Operative. Qualora il reclamo abbia ad oggetto l'esercizio del diritto di rimborso di somme relative a operazioni di pagamento autorizzate e disposte ad iniziativa del beneficiario o per il suo tramite, il predetto termine è ridotto a 10 Giornate Operative dal ricevimento della richiesta di rimborso. In questi casi, la Banca rimborserà entro tale termine l'intero importo dell'Operazione di Pagamento ovvero fornirà una giustificazione per il rifiuto del rimborso medesimo.

- 60 (sessanta) giorni di calendario dal ricevimento di un reclamo riguardante tematiche diverse dalla prestazione dei Servizi di Pagamento.

Nel caso di insoddisfacente o non tempestiva risposta dell'Ufficio Reclami, il Cliente potrà:

a) adire l'Arbitro Bancario e Finanziario (ABF), seguendo le modalità indicate all'indirizzo www.arbitrobancariofinanziario.it. Il ricorso all'ABF potrà essere presentato decorsi almeno 60 giorni e non oltre 12 mesi dalla presentazione del reclamo alla Banca purché abbia ad oggetto la medesima contestazione ed in relazione a controversie di valore non superiore ai 200.000 euro, salvo che la richiesta rivolta all'ABF sia limitata al solo accertamento di diritti, obblighi e facoltà, prescindendo, in tal caso dal valore della stessa. Il ricorso è gratuito per il Cliente, salvo il versamento di un importo di euro 20,00 per contributo alle spese di procedura che, in caso di accoglimento anche solo parziale del ricorso, verrà rimborsato dalla Banca. Presso ogni filiale della Banca il Cliente può trovare una Guida Pratica relativa all'accesso ai meccanismi di soluzione stragiudiziale delle controversie (ABF). Il ricorso all'ABF esonera il Cliente dall'obbligo di esperire il procedimento di mediazione obbligatoria nel caso in cui il Cliente intenda sottoporre la controversia all'autorità giudiziaria;

b) in ogni caso e indipendentemente dal ricorso alle procedure di composizione stragiudiziale delle controversie, ricorrere all'Autorità Giudiziaria, anche in assenza di preventivo reclamo, previa attivazione, ai sensi dell'art. 5 comma 1bis D.Lgs. 28/2010, quale condizione di procedibilità della domanda, di un procedimento di mediazione – finalizzato al raggiungimento di un accordo – ricorrendo: - all'Organismo di Conciliazione Bancaria costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario secondo le modalità indicate al seguente indirizzo www.conciliatorebancario.it; - ad uno degli altri Organismi di mediazione, specializzati in materia bancaria e finanziaria, iscritto nell'apposito Registro degli organismi tenuto dal Ministero della Giustizia. Se il Cliente riscontra violazioni da parte della Banca può altresì presentare un esposto alla filiale della Banca di Italia nel cui territorio ha sede la Banca (art. 39 D. Lgs. 11/2010 s.m.i.). La proposizione dell'esposto non pregiudica il diritto di adire la competente autorità giudiziaria.

Presso ogni filiale della Banca e sul sito www.cherrybank.it il Cliente può trovare i seguenti documenti:

- Informativa sulle procedure di reclamo e sulle forme di composizione delle controversie
- ABF in parole semplici
- ACF - Arbitro per le Controversie Finanziarie
- Conciliatore Bancario Finanziario - Regolamento di procedura per la mediazione
- Conciliatore Bancario Finanziario - Brochure.

Arbitro Bancario Finanziario (ABF)

Per sapere come rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia oppure chiedere a Cherry Bank S.p.A.



LEGENDA	
Carta PagoBANCOMAT®	La PagoBANCOMAT® è lo strumento di pagamento con il quale il Titolare - mediante digitazione del codice personale PIN (Personal Identification Code) - acquista beni o servizi presso gli esercizi convenzionati sul circuito domestico ovvero preleva contante: l'importo viene addebitato dalla Banca sul conto corrente in tempo reale esclusivamente nei limiti del saldo disponibile del c/c ovvero nei limiti dell'affidamento concesso sul c/c a valere sul quale vengono regolate le operazioni di utilizzo della carta PagoBANCOMAT®.
Carta di Credito	Strumento che consente al titolare di effettuare il pagamento di beni e/o servizi presso gli esercizi convenzionati. Il titolare della carta beneficia di un fido pari al massimale prestabilito dalla compagnia e può utilizzare la carta entro questo limite.
Carta di Debito	Strumento che consente al titolare di effettuare il pagamento di beni e/o servizi presso gli esercenti convenzionati. L'addebito dell'importo avviene in questo caso con valuta pari alla data di effettuazione del pagamento e senza contestuale concessione da parte della banca di un fido al titolare.
Circuito	Organizzazione, identificata da un marchio ben preciso che regola e gestisce le modalità di accettazione delle carte.
Esercente	Soggetto utilizzatore del servizio P.O.S. nel punto di vendita convenzionato.
Giornate Operative	Qualsiasi giorno ferialo in cui gli sportelli della Banca o della filiale interessata sono regolarmente aperti e forniscono servizi alla Clientela e in cui la Banca può regolare le Operazioni di Pagamento sul sistema interbancario.
P.O.S. (Point of Sale)	Terminale installato in un esercizio che tramite lettura della carta di debito/credito permette il pagamento di beni e/ o servizi.
Transazione	Operazione relativa al pagamento tramite apparecchiature POS.
Valuta di accredito	Indica il giorno a partire dal quale la somma di denaro accreditata può essere effettivamente utilizzata.
Contactless	Servizio di accettazione delle carte che non prevede il contatto fisico delle stesse con il terminale POS, ma il semplice avvicinamento.
Gateway	Apparecchiatura virtuale per l'utilizzo del Servizio e-commerce e di altri servizi di pagamento online (es. MyBank) fornito da Nexi, da terzi o di proprietà dell'Esercente