



FOGLIO INFORMATIVO

SERVIZIO POS (PAGOBANCOMAT® E CARDS) E ACQUIRING PAGOBANCOMAT®

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 POS

Il P.O.S. (Point Of Sale) è un servizio destinato agli esercizi commerciali. Con l'installazione di un dispositivo telematico l'esercente (detto anche Convenzionato) può incassare i pagamenti effettuati dalla propria clientela con carte di debito e di credito. Il dispositivo è collegato via linea telefonica al centro servizi della Banca, che provvede ad accreditare sul conto corrente dell'esercente tutti gli incassi. Il servizio gestisce gli incassi delle carte di debito (circuiti Pagobancomat® e Maestro) e delle carte di credito di tutti i circuiti.

Per accedere al servizio il Cliente dovrà firmare un contratto tripartito con Cherry Bank e Nexi, società gestore del servizio, che si occuperà anche della fatturazione verso l'esercente convenzionato.

Principali rischi

Il rischio principale riguarda l'eventualità di dispute sui pagamenti eseguiti da parte di soggetti non legittimati all'uso della carta utilizzata; in questo caso all'esercente potrebbe essere addebitato l'importo della transazione.

PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE

Le voci di spesa riportate nel prospetto che segue rappresentano i costi sostenuti da un utilizzatore medio titolare di POS. Prima di scegliere e firmare il contratto è necessario **leggere attentamente anche la sezione "Altre condizioni economiche"**.



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

CANONI E COMMISSIONI	VOCI DI COSTO – fatturate da Nexi (*)	
	CANONE DI LOCAZIONE MENSILE per ogni terminale installato e attivato (indipendentemente dal numero di servizi attivati)	
	POS DESKTOP CON PIN PAD (ETHERNET)	Euro 40,00
	POS CORDLESS + (ETHERNET + WIFI)	Euro 35,00
	Nexi MOBILEPOS (SMARTPHONE)	Euro 30,00
Nexi SmartPOS® (WiFi + 4G)	Euro 45,00	
Nexi SmartPOS® MINI (WiFi + 4G)	Euro 35,00	
SmartPOS® MINI + STAMPANTE (WiFi + 4G)	Euro 40,00	
Nexi SmartPOS® CASSA + (WiFi + 4G)	Euro 70,00	
DECURTAZIONI		
Il canone è decurtato (fino ad azzeramento) per ogni operazione di pagamento andata a buon fine, effettuata nel mese con carte PagoBANCOMAT®, di		
	Euro 0,00	
SPESE DI ACCETTAZIONE CARTE		
Commissione tecnica: commissione sull'importo complessivo delle Operazioni PagoBANCOMAT® andate a buon fine		
	3,00 %	
Commissione tecnica: commissione sull'importo complessivo delle Operazioni PagoBANCOMAT® andate a buon fine – per importi uguali o inferiori a 30 euro		
	3,00 %	
CANONE MINIMO mensile applicabile nel caso in cui la somma delle tariffe sopra citate sia inferiore al canone minimo stesso		
	Euro 0,00	

ALTRE CONDIZIONI ECONOMICHE

SPESE VARIE (indipendentemente dal tipo di POS)	VOCI DI COSTO – fatturate da Nexi (*)	
	Installazione POS	Euro 200,00
	Attivazione carte di credito tardiva (richiesta dopo la firma del contratto)	Euro 30,00
	Restituzione POS non funzionante o mancata restituzione dello stesso	Euro 300,00
	Disattivazione carte di credito	Euro 30,00
	Disinstallazione POS	Euro 300,00
	Sostituzione POS su richiesta del Convenzionato	Euro 300,00
	Uscita a vuoto presso il punto vendita	Euro 100,00

(*) I corrispettivi (riferiti ad ogni singolo POS installato/attivato presso il Convenzionato e/o ad ogni attività effettuata, Indicati IVA esclusa) si applicano dal mese successivo a quello di attivazione dei Servizi, ad eccezione delle "altre condizioni economiche", applicate nel medesimo mese del verificarsi dell'evento stesso (salvo, ove applicabili, la pattuizione di condizioni particolari espresse in mesi per il singolo POS). Le fatture Nexi sono intestate alla sede legale del Convenzionato e trasmesse al punto vendita. I corrispettivi sono calcolati mensilmente a consuntivo. Fatture e addebiti sono effettuati al termine di ogni trimestre solare, con data addebito uguale a data addebito in conto corrente.



Spese per comunicazioni:

Le spese di comunicazione sono quelle pattuite nel contratto di conto corrente firmato dal cliente.

Altri costi a carico dell'Esercente:

- Costi relativi a canoni ed utilizzo delle linee telefoniche
- Costi relativi a materiale di consumo (rotolini POS)
- Costi relativi a concessioni governative per radiotrasmissioni
- Costo relativo alla SIM nel caso di POS PORTATILE

RECESSO E RECLAMI

Recesso del Convenzionato

Il Convenzionato ha la facoltà di recedere dal contratto in qualsiasi momento senza preavviso, mediante comunicazione scritta da inviare tramite raccomandata con ricevuta di ritorno alla Banca agli indirizzi/recapiti indicati in calce al contratto.

Recesso della Banca e/o di Nexi Payment S.p.A.

La Banca e Nexi potranno recedere dal contratto con preavviso di 2 (due) mesi e senza nessun onere a carico del Convenzionato, dandone comunicazione in forma scritta al Convenzionato all'indirizzo indicato in contratto, a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno.

La Banca potrà comunque recedere dal contratto, senza preavviso alcuno, qualora il Convenzionato abbia chiuso il proprio rapporto di conto corrente sul quale sono regolate le transazioni POS e negli altri casi previsti dal contratto.

Tempi massimi di chiusura

Il rapporto contrattuale si intenderà chiuso dal momento in cui la Banca riceverà la comunicazione del recesso salvo l'adempimento da parte del Convenzionato dell'obbligo i) di pagare ogni ragione di credito vantata da Nexi o dalla Banca in relazione al contratto e ii) di restituire senza ritardo i POS dagli stessi forniti unitamente ai relativi accessori e pertinenze.

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 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. I principali circuiti di debito sono Pagobancomat® (nazionale) e Maestro (internazionali).
Circuito	Organizzazione, identificata da un marchio ben preciso che regola e gestisce le modalità di accettazione delle carte.
Convenzionato	Esercente sottoscrittore del Servizio POS.
Giornate operative	Qualsiasi giorno feriale 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.
POS (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.