



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'È 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.

Inoltre, è disponibile il prodotto SoftPOS che consente agli esercenti di accettare pagamenti digitali utilizzando il proprio smartphone o tablet senza necessità di ulteriori hardware. L'accettazione dei pagamenti digitali avviene tramite un'applicazione e grazie alla tecnologia NFC presente sui dispositivi di proprietà dell'esercente, rispettando tutti gli standard di sicurezza richiesti.

Per accedere ai servizi P.O.S. 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

I principali rischi, generici e specifici, del servizio POS sono:

- Variazioni in senso sfavorevole delle attuali condizioni economiche (commissioni e spese del servizio) che potrebbero essere dovute ad un aumento dei costi imposti dai Circuiti di pagamento;
- Riaddebito degli importi precedentemente accreditati in caso di non rispetto delle norme e delle indicazioni relative all'accettazione dei pagamenti con carte di pagamento e, a seguito di contestazioni da parte dei titolari della carta;
- Possibilità di sospensione del servizio a seguito di malfunzionamento o guasto del terminale, di collegamento con le infrastrutture autorizzative e in generale, per cause di forza maggiore;
- Generici, derivanti da sottrazione e/o smarrimento di credenziali, sistemi di identificazione e apparecchiature.



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).

CANONE 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
	Nexi SoftPOS		Euro 0,00
	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 mensile sul numero (€) e sull'importo complessivo (%) delle Operazioni PagoBANCOMAT® andate a buon fine per importi superiori a 30 euro, operate da tutte le carte (della Banca o di altre Banche)		3,00 %
	Commissione tecnica: commissione mensile sul numero (€) e sull'importo complessivo (%) delle Operazioni PagoBANCOMAT® andate a buon fine per importi uguali o inferiori a 30 euro, operate da tutte le carte (della Banca o di altre Banche)		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	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 dell'Esercente	Euro 300,00
	Uscita a vuoto presso il punto vendita	Euro 100,00
	Installazione pos express	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" e delle "spese di accettazione carte", 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 (per le tipologie di POS che li prevedono):

- 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 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.
Nexi MOBILEPOS	Lettore di carte che, collegato tramite bluetooth alla nuova App Nexi POS (scaricata su un device di proprietà Esercente, come smartphone o tablet), permette di accettare pagamenti in piena mobilità.
Nexi SmartPOS®	POS evoluto con doppio schermo touch e connettività WiFi/4G con SIM dati con traffico incluso, che permette la gestione digitale della firma e l'accettazione delle principali modalità di pagamento digitale. Consente di gestire l'attività direttamente dal POS.
Nexi SmartPOS® Cassa	Soluzione integrata con registratore di cassa telematico omologato alla nuova normativa fiscale sulla Trasmissione Telematica dei Corrispettivi, stampante fiscale e POS evoluto, con connettività WiFi/4G con SIM dati con traffico incluso.
Nexi SmartPOS® MINI	POS evoluto e compatto con schermo touch e connettività WiFi/4G con SIM dati con traffico incluso, per l'utilizzo in piena mobilità o in combinazione con SmartPOS Cassa Plus per gestire le comande e i pagamenti ai tavoli.
Nexi SmartPOS® MINI + STAMPANTE	Nexi SmartPOS dotato di stampante supplementare per l'emissione cartacea degli scontrini.
Nexi SoftPOS	Soluzione che, tramite apposita applicazione installata su smartphone o tablet dotato di SIM opportunamente configurato con tecnologia NFC, consente l'accettazione dei pagamenti e la gestione delle transazioni (scontrino, annullamento dell'ultima operazione) tramite l'APP Nexi POS unicamente in modalità contactless. La soluzione SoftPOS è attualmente disponibile per tutti gli smartphone e tablet con sistema operativo Android di versione 8.1 e successive e iPhone (modello XS e successivi, con ultima versione iOS aggiornata). Tramite l'applicazione sarà possibile: la conservazione della memoria di spesa presso gli archivi informatici della Società; l'invio tramite posta elettronica e/o SMS delle memorie di spesa. all'Esercente ed al Titolare, se questi inseriscono i propri recapiti di posta elettronica o di telefono cellulare e scelgono di utilizzare tale funzione.
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.
POS CORDLESS +	Prodotto cordless con doppia connettività Ethernet e WiFi per garantire agli Esercenti la massima velocità e flessibilità per i pagamenti all'interno del punto vendita.
POS DESKTOP con PINPAD	Prodotto Desktop con connettività Ethernet abbinato ad una Pin Pad per consentire il pagamento nelle situazioni in cui, a causa di vincoli architettonici sul punto cassa, non è possibile avvicinare/inserire la carta direttamente sul POS (ad es. biglietterie con vetro, cinema ecc.).
Transazione contactless	Funzione che consente l'accettazione delle Carte senza il contatto fisico delle stesse con il POS ma con il semplice avvicinamento delle Carte o di un apparecchio elettronico ad esse associato (es. smartphone) al POS o ad un



	apposito lettore collegato al medesimo; il termine Contactless contraddistingue anche i POS e i lettori dotati di questa specifica funzione.
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.