



P540

Prescrizioni relative alla conclusione di contratti e l'accettazione del metà-prezzo PLUS

Edizione 15.12.2024

Modifiche valevoli dal 15 dicembre 2024

Cifra

Modifiche

Intero documento

Diversi adattamenti al testo.

Intero documento

Aggiunti link e rimandi.

Indice

0	Avvertenze preliminari.....	4
0.1	Premessa.....	4
0.2	Il metà-prezzo PLUS.....	4
0.3	Glossario.....	5
0.4	Campo d'applicazione.....	6
0.5	Modifica delle prescrizioni.....	6
1	Intermediazione del contratto per il metà-prezzo PLUS.....	6
1.1	Oggetto.....	6
1.2	Premesse per la partecipazione quale mediatore contrattuale del metà-prezzo PLUS.....	6
1.3	Obblighi quali mediatori contrattuali del metà-prezzo PLUS.....	7
1.4	Rispetto delle condizioni e degli obblighi.....	7
2	Accettazione del metà-prezzo PLUS quale mezzo di pagamento.....	7
2.1	Oggetto.....	7
2.2	Requisiti posti ai punti di accettazione del metà-prezzo PLUS.....	8
2.3	Entità delle prestazioni del metà-prezzo PLUS.....	8
2.4	Obblighi di cooperazione e servizi dei punti di accettazione.....	9
2.5	Rispetto delle condizioni e degli obblighi.....	12
2.6	Comunicazione / Supporto.....	12
3	Appendici.....	12
3.1	Appendice – Procedure.....	12
3.2	Appendice – Specifiche sulla connettività.....	12
3.3	Appendice – Accordi tra aziende.....	13
3.4	Appendice – Tasse, commissioni e provvigioni.....	13
3.5	Appendice – Motivi di riaddebito (Chargeback).....	13
3.6	Appendice – Definizione dei valori soglia per la prevenzione delle truffe.....	13

0 Avvertenze preliminari

0.1 Premessa

- 0.1.1 Queste prescrizioni disciplinano le condizioni per l'intermediazione contrattuale e l'accettazione del metà-prezzo PLUS come mezzo di pagamento.
- 0.1.2 Oltre a queste prescrizioni, devono essere osservate in particolare le [P591](#) (Prescrizione sulle disposizioni in materia di protezione), le [condizioni di utilizzazione NOVA](#) e il contratto per l'utilizzo del login SwissPass per l'integrazione del metà-prezzo PLUS. Si applicano specificamente le norme tecniche secondo il [NOVA User Group](#), la [tariffa 658](#), la [tariffa 600.9](#) e il [Regolamento sull'utilizzo dei dati dei tp](#).
- 0.1.3 Le presenti prescrizioni, da sole, non danno alcun diritto ai mediatori contrattuali, ai punti di accettazione o agli acquirer all'integrazione del metà-prezzo PLUS.

0.2 Il metà-prezzo PLUS

- 0.2.1 Il metà-prezzo PLUS è un mezzo di pagamento individuale per offerte definite dei tp ¹. A tale scopo il/la cliente stipula un contratto per un metà-prezzo PLUS di un determinato valore (pacchetto) con le imprese di trasporto (IT), rappresentate dalle Ferrovie federali svizzere FFS (di seguito FFS). Tale contratto viene stipulato attraverso i canali di un mediatore contrattuale del metà-prezzo PLUS. Alla conclusione del contratto dev'essere corrisposto il prezzo di acquisto sotto forma di versamento del/della cliente, al quale viene inoltre accreditato un cosiddetto importo «bonus».
- 0.2.2 Il metà-prezzo PLUS può essere utilizzato per l'acquisto di biglietti singoli nominativi e di carte giornaliere secondo la [tariffa 658](#). I punti di accettazione sono i canali di distribuzione digitali delle imprese di trasporto collegati al metà-prezzo PLUS.
- 0.2.3 Il login SwissPass serve come identificazione e a protezione dell'accesso al conto da parte del/della cliente. Le domande generiche di supporto in relazione con il conto (ad es. blocco del conto da parte del/della cliente) sono trattate dal Contact Center FFS. Il/la cliente può occuparsi personalmente della gestione del contratto su www.swisspass.ch mediante un proprio account.

¹ L'utilizzo personale è disciplinato da tariffe. Al momento non avviene alcuna garanzia tecnica.

0.3 Glossario

Termine	Definizione
Acquirer	L'acquirer appronta l'infrastruttura tecnica necessaria al trattamento dei pagamenti del metà-prezzo PLUS. Nel presente caso, le FFS SA fungono da acquirer su mandato.
Issuer	L'issuer (emittente) risponde per l'allestimento del metà-prezzo PLUS, l'apertura del conto, la sorveglianza delle transazioni e il conteggio dei pagamenti. Nel presente caso, le FFS SA fungono da issuer su mandato.
IT	Imprese svizzere di trasporto
Mediatore contrattuale del metà-prezzo PLUS	Servizio per la stipula di contratti per il metà-prezzo PLUS.
Merchant Initiated Transaction	Una Merchant Initiated Transaction (MIT) è una tipologia di transazione di pagamento che viene avviata da un mediatore per conto del/della cliente. Si tratta di un'azione che viene svolta da un intermediario, in assenza o senza intervento diretto del/della cliente.
NOVA Subscription	Servizio NOVA spiegato nel NOVA User Group .
PSP	Payment Service Provider. La funzione primaria di un PSP (fornitore di servizi di pagamento) consiste nell'approntare un'infrastruttura sicura per il traffico dei pagamenti, mediante la registrazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati di pagamento dei/delle clienti. PSP del metà-prezzo PLUS è Datatrans.
Punto di accettazione	IT che accettano il metà-prezzo PLUS come mezzo di pagamento.
TP (tp)	Trasporti pubblici
2FA	Con autenticazione a due fattori si indica la prova dell'identità di un utilizzatore per mezzo di una combinazione di due elementi differenti e soprattutto indipendenti. Nel contesto del metà-prezzo PLUS dev'essere utilizzato unicamente il metodo definito dal metà-prezzo PLUS.

0.4 Campo d'applicazione

- 0.4.1 Le disposizioni del capitolo 0 *Avvertenze preliminari* si applicano ai **mediatori contrattuali del metà-prezzo PLUS** e ai **punti di accettazione** del metà-prezzo PLUS quale mezzo di pagamento.
- 0.4.2 Le disposizioni del capitolo 1 *Intermediazione del contratto per il metà-prezzo PLUS* si applicano ai **servizi per la stipula dei contratti per il metà-prezzo PLUS («mediatori contrattuali del metà-prezzo PLUS»)**.
- 0.4.3 Le disposizioni del capitolo 2 *Accettazione del metà-prezzo PLUS quale mezzo di pagamento* valgono per i **punti di accettazione del metà-prezzo PLUS quale mezzo di pagamento**.

0.5 Modifica delle prescrizioni

Gli adattamenti delle presenti prescrizioni rispondono alle regole seguenti:

- 0.5.1 Gli adattamenti che influiscono sull'attività devono essere approvate dalla preposta commissione (KoV, Commissione Distribuzione). Responsabile per le proposte di modifica è il detentore del mandato. I mediatori contrattuali del metà-prezzo PLUS e i punti di accettazione che hanno integrato il metà-prezzo PLUS hanno sei mesi di tempo per attuare gli adattamenti.
- 0.5.2 Le modifiche di poco conto senza influsso sull'attività, come pure quelle riguardanti le Appendici, possono essere attuate in maniera unilaterale dal mandatario. I mediatori contrattuali del metà-prezzo PLUS e i punti di accettazione che hanno integrato il metà-prezzo PLUS hanno sei mesi di tempo per attuare gli adattamenti.
- 0.5.3 Le modifiche riguardanti la sicurezza possono essere apportate immediatamente dal mandatario e sono approvate dalla preposta commissione (KoV) alla prossima occasione. Per l'attuazione degli adattamenti, i mediatori contrattuali del metà-prezzo PLUS e i punti di accettazione che hanno integrato il metà-prezzo PLUS, concordano con l'acquirer un lasso di tempo adeguato al rischio.

1 Intermediazione del contratto per il metà-prezzo PLUS

1.1 Oggetto

- 1.1.1 Per poter utilizzare il metà-prezzo PLUS, il/la cliente deve concludere un contratto con le IT, rappresentate dalle FFS. La conclusione del contratto avviene per il tramite di un mediatore contrattuale del metà-prezzo PLUS.

1.2 Premesse per la partecipazione quale mediatore contrattuale del metà-prezzo PLUS

- 1.2.1 Per l'intermediazione di un contratto, il mediatore contrattuale del metà-prezzo PLUS deve:
- essere direttamente connesso alla piattaforma NOVA e soddisfare le [condizioni di utilizzazione NOVA](#),

- avere un contratto per l'utilizzazione del login SwissPass e aver attuato il login SwissPass,
- disporre di una connessione ID Check,
- adempiere le [P591](#),
- adempiere le presenti prescrizioni secondo il capitolo 2 *Accettazione del metà-prezzo PLUS quale mezzo di pagamento.*

1.3 Obblighi quali mediatori contrattuali del metà-prezzo PLUS

1.3.1 I mediatori contrattuali del metà-prezzo PLUS si impegnano:

- a offrire l'intermediazione contrattuale incluso il nuovo versamento (Refill) attraverso i canali serviti con CASA e/o i canali online del mediatore contrattuale del metà-prezzo PLUS. Il contratto contrattuale viene fornito da NOVA Subscription e ha luogo per mezzo delle corrispondenti interfacce tecniche.
- a controllare con SwissPass se l'ID utente è stato verificato e se esiste un numero di cellulare verificato. Per la conclusione di un contratto devono essere soddisfatti entrambi i criteri sopra citati.
- a non consentire modifiche dei dati del/della cliente attraverso i propri canali online (solo il/la cliente lo può fare online al sito swisspass.ch).
- a offrire al/alla cliente la possibilità di versare quanto richiesto da contratto attraverso i canali di pagamento del mediatore contrattuale del metà-prezzo PLUS.
- ad assumersi integralmente tutti i costi derivanti per l'intermediazione e il pagamento (insieme delle spese).
- a non accordare al/alla cliente alcun pagamento in contanti per biglietti che sono stati pagati con il metà-prezzo PLUS.
- a non effettuare alcun pagamento in contanti dal contratto al/alla cliente (eccezione: annullamento del contratto lo stesso giorno via CASA).
- a consentire l'addebito del versamento secondo contratto da parte dell'acquirer attraverso la compensazione dei saldi.
- a offrire la possibilità di recesso secondo la [tariffa 658](#).

1.4 Rispetto delle condizioni e degli obblighi

1.4.1 Il rispetto dei requisiti di cui sopra (vedere il capitolo 1.2 *Premesse per la partecipazione quale mediatore contrattuale del metà-prezzo PLUS*) e degli obblighi (vedere il capitolo 1.3 *Obblighi quali mediatori contrattuali del metà-prezzo PLUS*) è verificato nell'ambito dell'accettazione da parte della Governance tp e può essere nuovamente verificato in qualsiasi momento senza preavviso. La procedura e i contenuti dell'accettazione sono pubblicati nel [NOVA User Group](#). L'acquirer rifiuta o termina la partecipazione se le condizioni o gli obblighi non sono adempiuti (ad es. in caso di indicazioni incomplete e inesatte o quando i requisiti necessari non sono o sono solo in parte soddisfatti).

2 Accettazione del metà-prezzo PLUS quale mezzo di pagamento

2.1 Oggetto

2.1.1 Il metà-prezzo PLUS è un mezzo di pagamento individuale, utilizzabile per l'acquisto di biglietti singoli nominativi e di carte giornaliere da un assortimento predefinito secondo la [tariffa 658](#). Esso può essere utilizzato quale mezzo di pagamento **esclusivamente sui canali di vendita digitali** (web shop e App, incluso il Ticketing automatico) dei punti di accettazione.

2.2 Requisiti posti ai punti di accettazione del metà-prezzo PLUS

2.2.1 Per poter accettare il metà-prezzo PLUS quale mezzo di pagamento sui canali digitali, il punto di accettazione deve:

- avere una connessione diretta alla piattaforma NOVA e soddisfare le [condizioni di utilizzazione NOVA](#)
- avere un contratto per l'utilizzazione del login SwissPass e aver attuato il login SwissPass
- gestire propri canali di distribuzione digitali
- adempiere le [P591](#)
- avere stipulato un contratto con il Payment Service Provider (PSP) definito.
- adempiere le presenti prescrizioni (capitolo 2 [Accettazione del metà-prezzo PLUS quale mezzo di pagamento](#))
- osservare le disposizioni della [tariffa 658](#).

2.3 Entità delle prestazioni del metà-prezzo PLUS

2.3.1 Autorizzazione e svolgimento delle transazioni

2.3.1.1 L'acquirer accetta le domande di transazione dei punti di accettazione, che vanno inoltrate via il PSP. L'acquirer verifica le domande di transazione e se l'esito è positivo rilascia un accordo di copertura per la transazione. Sulla base di tale autorizzazione positiva, il punto di accettazione può addebitare la transazione sul metà-prezzo PLUS.

2.3.2 Procedura in caso di mancato funzionamento del metà-prezzo PLUS

2.3.2.1 Il metà-prezzo PLUS non può essere messo a disposizione del/della cliente ad esempio nel caso di:

- problemi tecnici del punto di accettazione
- problemi tecnici del PSP
- problemi tecnici del back-end del metà-prezzo PLUS (per es. NOVA, login SwissPass, SAP)

2.3.2.2 I diritti del/della cliente in caso di mancata disponibilità sono regolati nella [tariffa 658](#).

2.3.3 Prevenzione delle truffe

2.3.3.1 L'acquirer provvede a una prevenzione delle truffe adeguata e al passo coi tempi e al monitoraggio delle truffe nel suo ambito d'intervento diretto. Esso assicura che le transazioni siano controllate da un sistema interno di prevenzione delle truffe.

2.3.4 Riaddebiti («Chargeback»)

- 2.3.4.1 I/le clienti del metà-prezzo PLUS possono contestare una transazione quando siano dati i presupposti (secondo il capitolo 3.5 Appendice – Motivi di riaddebito (Chargeback)) per l'apertura di una procedura di chargeback, in particolare l'esistenza di un motivo per il riaddebito.
- 2.3.4.2 Se viene avviata una procedura di chargeback, l'acquirer invita il/la cliente del metà-prezzo PLUS a presentare tutti i giustificativi e atti a comprova di una simile richiesta. Se necessari per il chiarimento della procedura di chargeback, l'acquirer richiede al/alla cliente o al punto di accettazione la presentazione di altri giustificativi atti a confutare la richiesta di riaddebito.
- 2.3.4.3 Dopo aver esaminato il caso, l'acquirer decide se la richiesta di riaddebito a favore del/della cliente del metà-prezzo PLUS dev'essere approvata o respinta e ne informa il punto di accettazione e il/la cliente. La responsabilità per i costi del chargeback è definita al capitolo 2.4.5 Chiarimento di riaddebiti («Chargeback»).
- 2.3.5 Conteggio della transazione
- 2.3.5.1 I dati di conteggio sono messi a disposizione dall'acquirer via Reporting tp. Il punto di accettazione deve contestare all'acquirente l'avviso di accredito, per iscritto, entro 30 giorni dalla data di ricezione. Altrimenti l'avviso stesso, incluse tutte le indicazioni che vi sono contenute, vale come corretto e completo e quindi accettato senza riserve.
- 2.3.6 Gestione degli accrediti
- 2.3.6.1 L'acquirer garantisce al punto di accettazione la contabilizzazione di accrediti sul metà-prezzo PLUS in caso di rimborsi di biglietti pagati integralmente o in parte con il metà-prezzo PLUS, secondo la [tariffa 600.9](#).
- 2.3.6.2 Con l'emissione di un accredito a cura del punto di accettazione, l'acquirer è autorizzato a effettuare un addebito nei confronti del punto di accettazione.
- 2.3.7 Pagamento al punto di accettazione
- 2.3.7.1 L'acquirer garantisce al punto di accettazione il pagamento di tutte le transazioni con mezzi di pagamento regolarmente inviate attraverso il sistema di pagamento del punto di accettazione.
- 2.3.7.2 L'accredito/addebito al punto di accettazione in caso di utilizzo del metà-prezzo PLUS avviene mediante importo al netto. Il pagamento è fatto dopo deduzione di eventuali commissioni.

2.4 Obblighi di cooperazione e servizi dei punti di accettazione

2.4.1 Obblighi in generale

2.4.1.1 Nell'ambito dell'accettazione, il punto di accettazione si impegna in ogni caso:

- a non svantaggiare, rispettivamente favorire il metà-prezzo PLUS rispetto ad altri mezzi di pagamento, evitando in particolare di esigere sovrapprezzi per il pagamento con il metà-prezzo PLUS e di accordare ribassi a chi utilizza un mezzo di pagamento diverso dal metà-prezzo PLUS.
- a non consentire acquisti di titoli di trasporto per terze persone o accompagnatori, per raggiungere più rapidamente l'ambito del bonus.

- a non consentire abbinamenti con altri modelli di incentivi per un maggior consumo o sconti in funzione del consumo (per es. modelli di kickback) sull'offerta disponibile
 - a non effettuare alcun pagamento a contanti o la concessione di prestiti dietro addebito del mezzo di pagamento.
 - a non effettuare alcuna transazione manuale.
- 2.4.1.2 Ogni punto di accettazione e ogni canale del punto di accettazione che accetta il metà-prezzo PLUS deve essere comunicato all'acquirer.
- 2.4.2 Integrazione del metà-prezzo PLUS come mezzo di pagamento
- 2.4.2.1 Il punto di accettazione si impegna a integrare il metà-prezzo PLUS quale mezzo di pagamento attraverso il Payment Service Provider definito. Le condizioni di contratto (commerciali e tecniche) tra il PSP definito e il punto di accettazione sono competenza del punto di accettazione. Il punto di accettazione assume i costi del PSP per lo svolgimento delle transazioni.
- 2.4.2.2 Il punto di accettazione è responsabile per la positiva integrazione nei propri canali e per la conformità ai requisiti funzionali e non funzionali rilevanti secondo le specifiche sulla connettività.
- 2.4.3 Limitazioni degli assortimenti
- 2.4.3.1 Il punto di accettazione si impegna a svolgere unicamente transazioni con servizi inclusi nell'offerta predefinita per il metà-prezzo PLUS secondo la [tariffa 658](#).
- 2.4.3.2 Il punto di accettazione non deve accettare il metà-prezzo PLUS
- per transazioni relative a prodotti e/o servizi che non corrispondono alle disposizioni sull'assortimento o sono offerti e forniti da un soggetto terzo;
 - al di fuori della vendita a distanza (su canali non digitali)
- 2.4.4 Prevenzione delle truffe
- 2.4.4.1 Il punto di accettazione si impegna a proteggere i dati del metà-prezzo PLUS quale mezzo di pagamento contro lo smarrimento così come l'accesso non autorizzato e la manipolazione. Il punto di accettazione deve istruire a intervalli adeguati il proprio personale sul corretto trattamento e sull'utilizzo dell'infrastruttura, in particolare alla sua messa in esercizio. Esso istruisce inoltre il suo personale sui provvedimenti da adottare per impedire gli abusi e le truffe.
- 2.4.4.2 In caso di furto o di sospetto furto dei dati del mezzo di pagamento, il punto di accettazione deve informarne subito l'acquirer, affinché quest'ultimo possa adottare adeguate contromisure.
- 2.4.4.3 Il punto di accettazione si impegna ad utilizzare il login SwissPass per l'autenticazione. Allo scopo di ridurre al minimo il rischio di transazioni controverse, l'attivazione / il deposito di un mezzo di pagamento possono avvenire unicamente mediante il sistema 2FA. È inoltre possibile prevedere pagamenti che per essere approvati richiedono un'autorizzazione 2FA (per es. in funzione dell'ammontare del prezzo del biglietto). La rispettiva richiesta 2FA viene attivata dall'acquirer e non assolutamente un numero di cellulare valido del/della cliente.

- 2.4.4.4 In casi eccezionali (*Post Price Ticketing*), è consentito al punto di accettazione di svolgere transazioni Merchant Initiated. Queste transazioni avvengono sempre senza 2FA, salvo nel caso di un deposito del metà-prezzo PLUS (2FA obbligatoria). Ciò comporta tuttavia per il punto di accettazione un rischio elevato di riaddebito degli accrediti.
- 2.4.4.5 Il punto di accettazione è responsabile per la riscossione del metà-prezzo PLUS per la corretta attuazione di tutti i requisiti e la prevenzione contro le truffe. Questo vale fino all'interfaccia del PSP con l'acquirer. Il punto di accettazione risponde per l'attuazione e l'osservanza di tutte le norme di sicurezza e la prevenzione delle truffe.
- 2.4.4.6 In caso di aumento dei casi di truffa che vanno oltre i limiti definiti, l'acquirer provvede che siano adottate adeguate contromisure preventive. L'acquirer si obbliga a informare il prima possibile il punto di accettazione affinché vengano prese adeguate contromisure. Il punto di accettazione si impegna a collaborare e ad attuare le istruzioni dell'acquirer al fine di prevenire le truffe. Se a causa dell'impiego abusivo di un mezzo di pagamento il punto di accettazione subisce perdite che non rientrano nella sua sfera di rischio contrattuale, esso è esentato da qualsiasi responsabilità nei confronti dell'acquirer.
- 2.4.4.7 Se il chargeback legato a truffe supera i valori di soglia definiti secondo il capitolo 3.6 Appendice – Definizione dei valori soglia per la prevenzione delle truffe, le misure sono presentate dal punto di accettazione. Se questi valori soglia sono superati nel corso di tre mesi consecutivi, l'acquirer valuta misure di prevenzione dalle truffe al punto di accettazione. Se i provvedimenti adottati non sono sufficienti e non subentra alcun miglioramento, l'acquirer non si assume alcuna responsabilità per eventuali riaddebiti e in tal modo i costi derivanti rimangono a carico del punto di accettazione.
- 2.4.5 Chiarimento di riaddebiti («Chargeback»)
- 2.4.5.1 Il punto di accettazione si impegna a collaborare nel chiarimento di domande di riaddebito e a fornire all'acquirer i necessari giustificativi.
- 2.4.5.2 Per qualsiasi transazione, salvo le transazioni Merchant Initiated, l'acquirer risponde nella misura in cui il punto di accettazione ottempera al suo obbligo di collaborare nel prevenire le truffe e al chiarimento dei chargeback.
- 2.4.5.3 In relazione con le transazioni Merchant Initiated, il punto di accettazione risponde esclusivamente nel caso di chargeback giustificati. Sui riaddebiti si veda anche il capitolo 2.3.4 Riaddebiti («Chargeback»).
- 2.4.6 Gestione degli accrediti
- 2.4.6.1 Il punto di accettazione si impegna a effettuare i rimborsi su biglietti che sono stati pagati con il metà-prezzo PLUS unicamente con un accredito sul metà-prezzo PLUS. L'unica eccezione è costituita dai titoli di trasporto che sono stati pagati con il metà-prezzo PLUS e altri mezzi di pagamento (per es. buoni e/o mezzi di pagamento di terzi a causa di un saldo del metà-prezzo PLUS insufficiente). In simili casi, l'accredito avviene mediante addebito sui mezzi di pagamento interessati. Non è consentito al punto di accettazione di procedere a un riaddebito con una modalità diversa da quanto descritto (per es. in contanti o con trasferimento di denaro). I rimborsi sono disciplinati dalla [tariffa 600.9](#).

- 2.4.7 Giustificativi delle transazioni
- 2.4.7.1 Il punto di accettazione si impegna a fornire al/alla cliente un giustificativo di pagamento esauriente per ogni addebito o accredito effettuato. Sullo stesso devono figurare almeno:
- l'indicazione del mezzo di pagamento metà-prezzo PLUS (abbreviazione: PLU)
 - dove ha avuto luogo la transazione (identificazione del canale)
 - qual è l'importo dell'addebito / accredito
 - quando ha avuto luogo la transazione (data e ora)
 - a titolo opzionale, l'identificativo univoco della transazione («transaction ID»)
 - il Terminal-ID del PSP
 - il numero di sequenza della transazione
 - il codice di autorizzazione («AcquirerAuthorizationCode»)
- 2.4.7.2 Ai punti di accettazione non è consentito lo svolgimento manuale di transazioni.
- 2.4.7.3 Il punto di accettazione si impegna a non modificare o correggere alcun dato presente su un giustificativo. Se è necessaria una rettifica, dev'essere allestito un nuovo giustificativo.

2.5 Rispetto delle condizioni e degli obblighi

- 2.5.1 Il rispetto dei requisiti di cui sopra (vedere il capitolo 2.2 *Requisiti posti ai punti di accettazione del metà-prezzo PLUS*) e degli obblighi (vedere il capitolo 2.4 *Obblighi di cooperazione e servizi dei punti di accettazione*) è verificato nell'ambito dell'accettazione da parte della Governance tp e può essere nuovamente verificato in qualsiasi momento senza preavviso. La procedura e i contenuti dell'accettazione sono pubblicati nel [NOVA User Group](#). L'acquirer rifiuta o termina la partecipazione se le condizioni o gli obblighi non sono adempiuti (ad es. in caso di indicazioni incomplete e inesatte o quando i requisiti necessari non sono o sono solo in parte soddisfatti).
- 2.5.2 Qualora il mancato rispetto degli obblighi indicati dovesse provocare oneri aggiuntivi considerevoli per l'acquirer, quest'ultimo si riserva il diritto di fatturare al punto di accettazione responsabile i costi supplementari che ne derivano.

2.6 Comunicazione / Supporto

- 2.6.1 Interlocutori e dati di contatto sono riportati nel [NOVA User Group](#)

3 Appendici

3.1 Appendice – Procedure

- 3.1.1 Le specifiche descrizioni dei processi chiave sono spiegate nel [NOVA User Group](#).

3.2 Appendice – Specifiche sulla connettività

- 3.2.1 Le specifiche sulla connettività sono spiegate nel [NOVA User Group](#).

3.3 Appendice – Accordi tra aziende

- 3.3.1 Per quanto concerne il servizio alla clientela relativo a questioni tecniche e operative fanno stato le [condizioni di utilizzazione NOVA](#) e i contenuti del [NOVA User Group](#).
- 3.3.2 In caso di interruzioni del sistema o di gravi impedimenti al funzionamento del mezzo di pagamento vale quanto segue: le transazioni con il mezzo di pagamento metà-prezzo PLUS non sono possibili. Si deve far capo a un altro mezzo di pagamento.

3.4 Appendice – Tasse, commissioni e provvigioni

- 3.4.1 Il finanziamento è disciplinato dalle [P512](#). Per il resto, al momento non sono rimosse commissioni. Salvo accordi di altro tenore tra il punto di accettazione e l'acquirer, una verifica delle commissioni e delle tasse ha luogo per la prima volta dopo un periodo di 12 mesi.
- 3.4.2 Le provvigioni per l'intermediazione di contratti del metà-prezzo PLUS sono regolate dal modello di indennizzo per le prestazioni di consulenza e di servizio nel SDN (EMNDV).

3.5 Appendice – Motivi di riaddebito (Chargeback)

- 3.5.1 In relazione con l'impiego del metà-prezzo PLUS sussistono in particolare i seguenti motivi di riaddebito:
- Al/alla cliente del metà-prezzo PLUS è stato addebitato un importo sbagliato (incl. addebiti in doppio ecc.).
 - l'acquisto è avvenuto utilizzando informazioni del mezzo di pagamento metà-prezzo PLUS rubate e danneggia di conseguenza un/una cliente del metà-prezzo PLUS.
 - Si sono verificati errori nell'adempimento da parte del punto di accettazione (per es. errata indicazione della destinazione).

L'elenco non è esaustivo e può essere esteso unilateralmente dall'acquirer nell'interesse del metà-prezzo PLUS.

- 3.5.2 Riguardo ai chargeback nel contesto del versamento su contratti metà-prezzo PLUS, fanno stato gli accordi bilaterali tra il mediatore contrattuale del metà-prezzo PLUS e il rispettivo fornitore di servizi di pagamento.

3.6 Appendice – Definizione dei valori soglia per la prevenzione delle truffe

Quota massima di chargeback: 1% dei fatturati per mese civile sul canale del punto di accettazione.