



**Manuale Operativo**  
**Punto Vendita**  
**(MOPV)**

## Indice

1	INTRODUZIONE .....	3
2	ACCETTAZIONE CARTA .....	4
3	PREVENZIONE DELLE FRODI.....	19
4	REQUISITI STANDARD PCI DSS (PAYMENT CARD INDUSTRY DATA SECURITY STANDARD) .....	23
5	REGOLAMENTO DELLE TRANSAZIONI .....	24
6	PROBLEMATICHE TECNICHE RELATIVE ALLA TRANSAZIONE E DI RICONCILIAZIONE .....	26
7	DOCUMENTAZIONE.....	28
8	SERVIZI ALIPAY .....	34
9	MO/TO E TRANSAZIONI AVS .....	36
10	APPENDICE I. CODICI DI RISPOSTA .....	38
11	APPENDICE II. RISOLUZIONE PROBLEMI PER QUESTIONI TECNICHE .....	40
12	APPENDICE III. IL PROCESSO DI RECUPERO DELLA CARTA .....	43
13	APPENDICE IV. INVESTIGAZIONE TECNICA .....	46
14	APPENDICE V. NUMERI DI CONTATTO .....	47
15	APPENDICE VI. DCC.....	47
16	APPENDICE VII. LIMITI CVM EFFETTIVI PER PAESE.....	49
17	APPENDICE VIII. SPECIFICHE DEL SETTORE ALBERGHIERO .....	50
18	APPENDICE IX. RAPPORTO DI RECUPERO CARTA.....	63
19	APPENDICE X. ESEMPIO DI RAPPORTO DI RICONCILIAZIONE GIORNALIERO (BLENDED E MIF++).....	64
18	APPENDICE XI. ESEMPIO DI FATTURA MENSILE DELL'ESERCENTE (BLENDED E MIF++) .....	65



## 1 Introduzione

### 1.1 Scopo del documento

Questo documento è parte integrante dell' "Accordo" i cui dettagli sono visionabili nel documento "Termini e Condizioni".

Il Personale di ciascun punto vendita deve rispettare tutte le procedure e normative illustrate nel presente documento, confermando inoltre di aver ricevuto l'apposita formazione mediante l'apposizione della propria firma sul **Training Attendance Record** (Record di partecipazione alla formazione).

### 1.2 Pubblico di destinazione

Il presente documento dovrebbe essere letto da tutti i proprietari, responsabili e personale del punto vendita. Il corpo principale del presente documento è destinato a scopo di consultazione e formazione, piuttosto che come una fonte di informazione da utilizzare sul lavoro.

### 1.3 Definizioni e Abbreviazioni

Tutti i termini in maiuscolo riportati nel presente documento avranno il medesimo significato fornito nel Contratto, salvo indicazione contraria nella presente o qualora il contesto preveda diversamente. Nella misura in cui nella presente si fa riferimento alla nuova terminologia, essa acquisirà il significato previsto nella tabella sottostante o all'interno della sezione pertinente di questo documento.

Termine	Definizione
<b>Acquirente</b>	Un Acquirente è un istituto finanziario che elabora e regola le Transazioni giornaliere con la Carta di un Commerciante e quindi a sua volta regola tali Transazioni con l'Emittente e/o i circuiti delle Carte. Ai fini del presente documento, l'Acquirente è Transact Elektronische Zahlungssysteme GmbH.
<b>Alipay Service</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborazione dei pagamenti effettuati da Alipay Users tramite un POS in qualsiasi Transazione.</li> <li>- Autorizzazione di tali pagamenti.</li> <li>- Servizi relativi alla liquidazione con la Società presso la valuta di regolamento con rispetto a tali pagamenti.</li> <li>- Altri servizi correlati e supporto tecnico in corso in relazione a qualsiasi di quanto sopra.</li> </ul>
<b>Alipay Utente</b>	Persona che ha completato il processo di registrazione dell'iscrizione di Alipay e ha aperto un conto Alipay.
<b>CNP</b>	Transazione con Carta non presente in cui la Carta, il Titolare della Carta e/o il rappresentante del Commerciante non sono presenti al momento della Transazione. La vendita per corrispondenza, l'ordine telefonico, il commercio elettronico (e-commerce) e le Transazioni di pagamento ricorrenti sono esempi di transazioni CNP. Vedere anche Transazioni non faccia a faccia.
<b>Emittente</b>	<b>Emittente</b> é un istituto commerciale che ha stipulato una relazione con il Titolare della Carta. L'Emittente rilascia Carte e contratti ai Titolari delle Carte, che consentono la fatturazione e il pagamento delle Transazioni.
<b>IVR</b>	Servizio di autorizzazione della <b>Risposta Vocale Interattiva (IVR)</b>

Termine	Definizione
<b>MO/TO</b>	<b>Mail Order/Telephone Order</b> Transazione avviata per corrispondenza o telefono per essere addebitata o accreditata su un conto bancario. Senza presenza fisica della Carta.
<b>Transazioni Non Faccia a Faccia</b>	Transazione dove la Carta, il proprietario della stessa, e/o il rappresentante dell'Esercente non sono presenti al momento della Transazione. Ordine per corrispondenza, ordine al telefono, Terminale attivo dal Titolare della Carta (CAT), commercio elettronico (e-commerce), e Transazioni di pagamento ricorrenti sono esempi di Transazioni non faccia a faccia.
<b>Punto Vendita</b>	Per le finalità del presente documento, è uno sbocco commerciale.
<b>PAN</b>	<b>Primary Account Number</b> Il numero di conto associato a una Carta di credito.
<b>PIN</b>	<b>Personal Identification Number</b> Il Numero PIN associato a una Carta e usato dal Titolare della Carta per autorizzare le Transazioni.
<b>TMS</b>	<b>Terminal Management System</b>
<b>QRG-Guida di riferimento rapido</b>	La guida di riferimento rapido è un manuale semplificato, contiene i processi più essenziali necessari per accettare le carte.

### 1. Tabella Definizioni e Abbreviazioni

## 2 Accettazione Carta

### 2.1 Fondamenti dell'accettazione delle Carte

L'intero processo di accettazione della Carta è costituito da due fasi : autorizzazione e compensazione.

Nella prima la Carta approva la Transazione richiesta dal Cliente mentre nella seconda l'Acquirer regola la Transazione con la Banca del Cliente attraverso il circuito della Carta stessa. L'Esercente deve ottenere l'autorizzazione per l'importo della Transazione al fine di garantire il pagamento per tutte le Transazioni superiori al limite minimo previsto. Tutte le Transazioni devono avere un limite minimo zero che includa ma non si riduca a :

- Carta unembossed: la Carta non ha il nome e il numero in rilievo ;
- La Transazione viene effettuata in presenza del Cliente (faccia a faccia)
- Il numero della Carta é inserito manualmente sul POS
- Transazioni in cui sulla Carta compare scritto "Solo uso elettronico" .

## 2.1.1 Cicli di vita delle Transazioni -Autorizzazione Online

Le figure sequenti mostrano il ciclo di vita degli acquisti pagati con Carta.

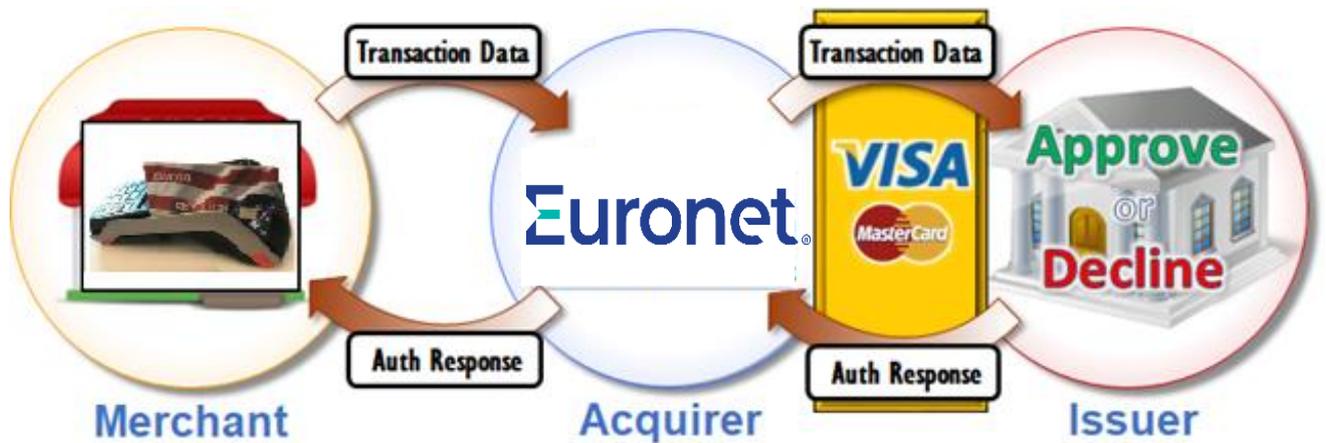


Figure 1. - Autorizzazione Online

1. L'Esercente convalida lo strumento del pagamento per assicurarsi che la Carta sia valida. Si prega di seguire le istruzioni di [2.2.1.](#)
2. Eseguire la Transazione dal Terminale POS.
3. Il POS invia i dati della Transazione all'Acquirente, che tramite il circuito della Carta invia la Transazione alla Banca del Cliente per l'approvazione finale.
4. La Banca del Cliente approva o rifiuta la Transazione e invia la risposta all'Acquirente, chi la inoltra/ trasmette all'Esercente.

<b>Importante</b>	<p>Effettuare sempre l'autenticazione del Titolare della Carta, preferibilmente effettuare transazioni EMV, con Carta presente e convalidata dal PIN.</p> <p>Metodi di verifica del Titolare della Carta:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contactless</li> <li>2. Chip &amp; PIN</li> <li>3. Chip e firma</li> <li>4. Banda magnetica e PIN</li> <li>5. Banda magnetica e firma</li> </ol> <p>Più debole è il metodo di autenticazione, maggiore è il rischio di chargeback.</p>
-------------------	--

## 2.1.2 Cicli della Transazione- Processo di compensazione e di regolamento

Durante la fase di compensazione e accredito dell'importo della Transazione, le informazioni procedono all'Acquirer alla Banca del Cliente per la registrazione sul conto del Titolare.

I circuiti facilitano sia il pagamento dell'importo della Transazione effettuato dall'Acquirer che l'addebito sul conto del Titolare della Carta.

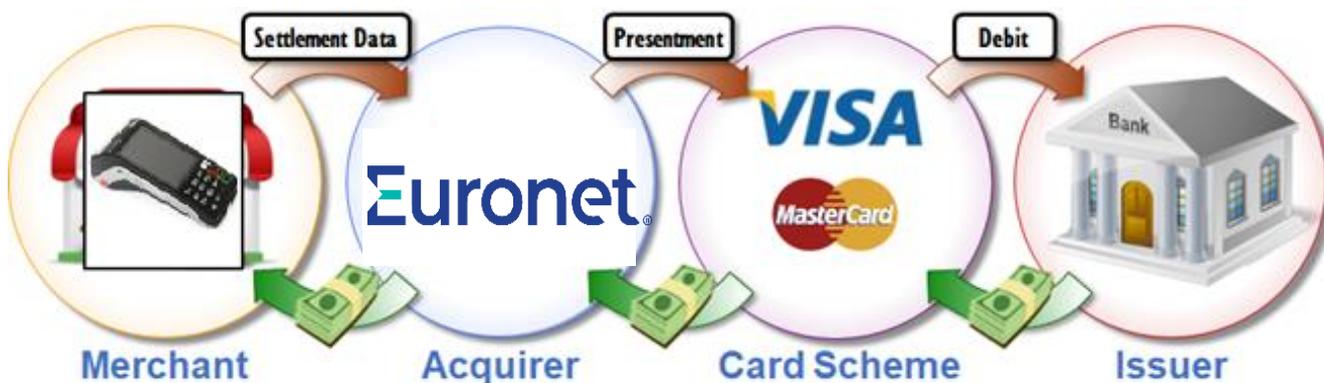


Figure 2. - Ciclo di vita della Transazione

1. Il POS effettua la chiusura e invia i dati all'Acquirente.
2. L'Acquirente finanzia l'Esercente per le Transazioni liquidate.
3. L'Acquirente presenta le Transazioni liquidate ai circuiti per il finanziamento.
4. Il Circuito addebita la Banca del Cliente e poi finanzia l'Acquirente.

<b>Importante</b>	E' importante effettuare una corretta chiusura giornaliera del POS. L'assenza della stessa comporta la mancanza del settlement.
-------------------	--

## 2.1.3 Uso del Terminale POS

Il corretto utilizzo del Terminale di pagamento è a carico dell'Esercente, pertanto tutto il personale addetto all'utilizzo del pos deve comprenderne il corretto funzionamento.

L'Esercente è responsabile della formazione di tutto il personale coinvolto nell'elaborazione delle Transazioni e garantisce che le procedure e le pratiche descritte nella presente guida e nella guida per l'uso del POS siano sempre rispettate.

<b>Importante</b>	Stampare ed esporre le Schede di riferimento rapido in un luogo ben in vista, dove il personale del punto vendita potrà visionarle. L'Esercente deve fornire Guida di riferimento rapido (QRG) per tutto il personale che lavora con i Terminali POS.
-------------------	--

### 2.1.1 Firma del Titolare

A tutti i Merchant è ora garantita la possibilità di non richiedere le firme dei Clienti sugli scontrini, come metodo di verifica dell'effettivo titolare della Carta.

Tale possibilità è offerta per qualsiasi tipo di importo da dover autorizzare tramite Transazione Pos.

Le modifiche si applicano a tutte le Transazioni indipendentemente dal tipo di Transazione (contactless, chip o banda magnetica) e Carta, se è emessa ad esempio a livello nazionale o internazionale.

Si consiglia vivamente ai Merchant di non richiedere più firme per alcun tipo di Transazione; ciò non influisce sui diritti o sulla responsabilità delle controversie in materia di frode.

Questo annuncio non è da considerarsi valido per quei Merchant che, nonostante tale possibilità, preferiscono continuare a richiedere le firme per la verifica del Titolare della Carta o per garantire l'accettazione dei termini e delle condizioni di vendita da parte dello stesso.

Le leggi o le normative dei paesi che richiedono la verifica del Titolare della Carta (anche attraverso la firma sullo scontrino o inserimento del pin) continuano ad essere applicate.

Questa regola non è applicabile a tutti gli schemi, vedere la tabella e le date di effetto:

Firma del Titolare della Carta opzionale sulle ricevute	VISA	Mastercard	UPI	Diners	JCB	AMEX
Efficace da	14-05-2020	12-10-2018	24-06-2020	16-10-2020	N/A	N/A

## 2.2 Elaborazione sicura delle Transazioni con Carta

### 2.2.1 Controllo di sicurezza della Carta di credito prima della Transazione:

Prima del pagamento, l'Esercente deve chiedere al Titolare della Carta di mostrarla, così da verificare una delle seguenti funzionalità di sicurezza. Al fine di poter convalidare la Carta di credito, è necessario verificare almeno una delle seguenti funzionalità di sicurezza (fare riferimento a [Identificazione carte di credito valide](#)):

- È necessario controllare il **riquadro della firma**, per assicurarsi che non sia stato manomesso (ad es. non è rialzato, è necessario controllare che siano presenti gli **ologrammi adeguati**, in base alle regole dello schema della Carta). Si prega di notare che la firma è obbligatoria solo in caso di carte Amex e JCB.
- Le **ultime quattro cifre** del numero in rilievo o stampato sulla parte anteriore della Carta devono corrispondere ai numeri stampati sulla ricevuta. La **Carta deve essere firmata**. Se non lo è, la Transazione **non viene accettata**.
- La **ricevuta appropriata**.
- La **data di scadenza** deve essere valida.
- Le prime quattro cifre del numero del conto devono corrispondere a quelle presenti immediatamente sotto (BIN prestampato).

Vedere anche le regolamenti di [Mastercard](#), [Visa](#), [Amex](#), [UPI](#), [JCB](#) e [Diners](#).

### 2.2.2 Regola "Honor All Cards"

Gli Esercenti possono scegliere di non continuare a rispettare la regola "Honor All Cards" per le Carte emesse in paesi SEE o di accettare solo tipi specifici di Carte, in conformità al regolamento UE (Regolamento (UE) 2015/751 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 29 aprile 2015) e ai regolamenti ICO derivanti. Gli Esercenti possono scegliere il tipo di Carta da accettare per le Carte emesse in paesi SEE. La regola "Honor All Cards" si applica a tutte le Carte non emesse in paesi SEE.

SEE: Lo Spazio Economico Europeo nacque l'1 gennaio 1994 ed è l'area in cui l'Accordo sullo SEE consente il

libero scambio di persone, merci, servizi e capitali all'interno del mercato unico europeo. L'accordo SEE specifica che l'adesione è aperta agli stati membri dell'Unione Europea (UE) o dell'Associazione europea di libero scambio (EFTA) che partecipano al mercato interno della UE senza esserne membri.

Se si decide di non accettare tutti i tipi di Carte, si è obbligati a informarne anticipatamente i Titolari e a esporre chiaramente tali informazioni all'ingresso del negozio e alle casse. È inoltre necessario esaminare attentamente l'aspetto fisico della Carta per decidere se questa sia accettabile o meno.

Qualora un tipo di prodotto non sia idoneo per un Esercente specifico, la Transazione può essere rifiutata dalla configurazione del sistema con i seguenti codici di risposta e il messaggio pertinente sarà stampato sulla ricevuta della Transazione.

Codice di risposta	Spiegazione della codice di risposta
RC-67	Il prodotto Carta non accettata dall'Esercente.

Se si visualizza uno di questi messaggi, il contratto non prevede l'accettazione della Carta utilizzata. Per cambiare tale impostazione, rivolgersi al rappresentante commerciale.

## 2.3 Motivazioni più diffuse per gli errori delle Transazioni

Se le Transazioni della Carta non possono essere elaborate, si potrebbe trattare di uno dei seguenti motivi:

Causa dell'errore	Descrizione/istruzioni
<b>Carta illeggibile</b>	Se la Carta non è leggibile, la Transazione deve essere elaborata manualmente, come riportato nelle istruzioni di "Terminal User Guide" ( <u>applicabile solo alle Carte di credito in rilievo</u> ).
<b>Il Titolare della Carta non conosce il PIN</b>	Il personale del punto vendita chiede al Titolare della Carta di pagare con un altro metodo di pagamento valido. (In questo caso, il Terminale comunicherà un messaggio di Timeout).
<b>Il Titolare della Carta inserisce il PIN in modo errato per oltre due volte</b>	In questo caso, potrebbe essere vietato l'utilizzo ulteriore della Carta, ai sensi dei regolamenti dell'Emittente della stessa. Il personale del punto vendita deve chiedere al Titolare della Carta di utilizzare un altro metodo di pagamento valido.
<b>L'autorizzazione viene rifiutata o la Carta non è accettata</b>	L'Emittente della Carta non approva la Transazione, pertanto quest'ultima non deve essere completata. Restituire la Carta e consigliare/comunicare al Titolare di rivolgersi all'Emittente della stessa (i dati di contatto e il numero di telefono sono riportati sul retro) per ricevere ulteriori informazioni sullo stato del conto and about the reason.
<b>Il Titolare della Carta non si attiene alle istruzioni del Terminale POS</b>	Il Titolare della Carta deve seguire tutte le istruzioni e i prompt comunicati dal Terminale POS. Se il Titolare della Carta non segue le istruzioni, possono verificarsi errori di lettura, soprattutto per quanto riguarda <Inserimento Carta> e <Rimozione Carta>.

2. Tabella Motivazioni più diffuse per gli errori delle Transazioni

## 2.4 Identificazione Carte di credito valide

Carte Mastercard	Requisiti parte frontale Carta



1. Figura Requisiti parte frontale Carta MC (in rilievo con chip)



2. Figura Frontiere con Identificazione della categoria



3. Figura Carta frontale Alternative

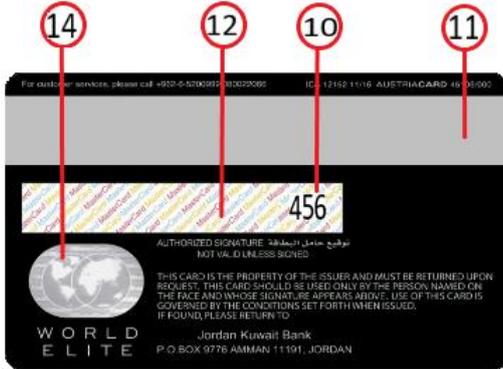
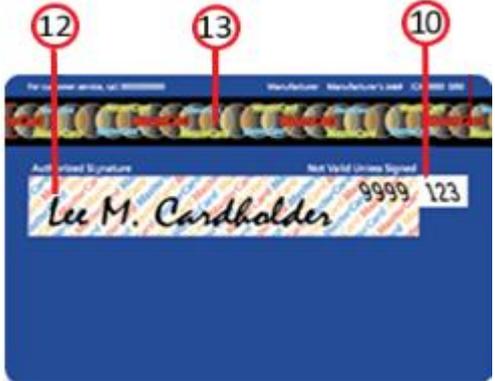
1. **Chip Opzionale:** Al Titolare della Carta viene richiesto il PIN o di firmare la ricevuta quando la Carta chip é inserita nel Terminale abilitato alla lettura del chip.
2. **Numero di conto in rilievo o stampato:** in rilievo i numeri si sentono sollevati, mentre numeri stampati devono essere piatti. I numeri di conto sono fino a 16 cifre, a partire da 5 Principalmente (MC) o 6 (Maestro).
3. **La tecnologia di pagamento contactless PayPass®** può essere presente sulla Carta. La firma/codice PIN non è necessaria per le Transazioni PayPass® con sfioramento al di sotto di un limite specifico. **L'indicatore Contactless** può essere presente sulla parte anteriore o posteriore.
4. **L'ologramma Mastercard** è tridimensionale con una ripetizione "Mastercard" stampato in fondo. Quando ruotato, l'ologramma riflette la luce e sembra muoversi.
5. **Le prime quattro cifre del numero del conto** devono corrispondere a quelle stampate immediatamente sotto (BIN prestampato).
6. **Le informazioni del Titolare della Carta** sono riportate sotto il numero della stessa. Mastercard ha introdotto la funzione True Name nel 2019. Questa funzione, che può essere abilitata su qualsiasi tipo di Carta Mastercard, è stata pensata per affrontare un tasto dolente per per i membri delle comunità transgender . La funzione True Name consente al nome scelto dal titolare della Carta, e non a quello di battesimo, di apparire sulla sua Carta Mastercard senza che il soggetto interessato abbia contestualmente effettuato il cambio del proprio nome da un punto di vista legale.
7. Devono includere la data di **scadenza valida**.
8. Deve includere un **marchio a colori di Mastercard**



A partire dal 7 Gennaio 2019, Mastercard ha eliminato il suo nome dal logo, lasciando solo il simbolo dei due cerchi sovrapposti.

### Carta Frontale Alternativa

Carta di progettazione alternativa e Mastercard logo possono essere orientati in senso verticale.

	<p><b>Altri Marchi di Master Card accettati (Vecchio e nuovo logo)</b></p> 
 <p><b>4. Figura Requisiti parte posteriore Carta MC</b></p>  <p><b>5. Figura Parte posteriore alternativa Carta MC con nastro HoloMag</b></p>	<p><b>Requisiti Carte posteriore</b></p> <p>9. <b>Identificatore di categoria</b>, la parola "credito", "debito", "prepagata" o "commerciale" stampata sul lato anteriore della Carta. Qualora si tratti solo di una Carta non in rilievo, l'identificatore può essere stampato sul retro. (Si applica per le Carte di nuova emissione dello Spazio economico europeo a partire dal 9 giugno 2016).</p> <p>10. I <b>numeri CVC 2</b> (codice di convalida a tre cifre) devono essere stampati in corsivo inverso alla destra delle ultime quattro cifre del numero del conto.</p> <p>11. La <b>banda magnetica</b> deve essere presente e dall'aspetto liscio e regolare, senza segni di manomissione.</p> <p><b>Opzioni retro Carta</b></p> <p>12. Deve essere presente il <b>riquadro della firma</b>, con la parola "Mastercard" stampata in multicolore a un angolo di 45°. In caso di chip Carta, il riquadro della firma è accorciato per ospitare il chip.</p> <p>13. Il <b>nastro HoloMag</b> può essere utilizzato al posto del comune nastro magnetico se non è presente sul fronte.</p> <p>14. L'<b>ologramma Mastercard</b> può essere posizionato sul retro della Carta se non appare sul fronte della Carta.</p> <p>(Origine: <a href="http://www.mastercard.com/us">http://www.mastercard.com/us</a> Controllare il sito per potenziali aggiornamenti.)</p>

**3. Tabella Carte Mastercard**

Carte VISA Tradizionale



6. Figura Requisiti lato frontale Carta



7. Figura Carta con Indentificazione della Categoria

Nuove Carte VISA



8. Figura Requisiti lato posteriore Carta – nuovo design

Tradizionale Carte VISA parte posteriore

Requisiti parte frontale Carta

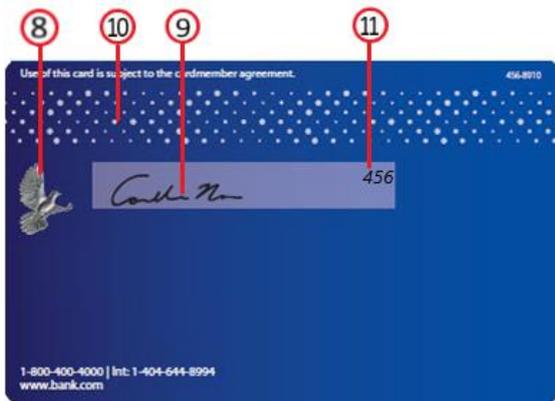
1. **Chip facoltativo:** Le informazioni memorizzate su un chip sono protette con crittografia. Il chip funziona con la firma del Titolare della Carta o col PIN per creare un pagamento più sicuro.
2. **Numero conto in rilievo o stampato:** I numeri in rilievo devono risultare sollevati, mentre quelli stampati devono essere piatti. I numeri del conto arrivano a 16 cifre, iniziano con un 4.
3. Sulla Carta può essere presente la **tecnologia di pagamento contactless PayWave**. La firma/codice PIN non è necessaria per le Transazioni PayWave eseguite mediante sfioramento della Carta e che si trovano al di sotto di un limite specifico.
4. **Logo Visa:** Logo blu e dorato su sfondo bianco o logo blu logo o bianco logo.

Visa logo



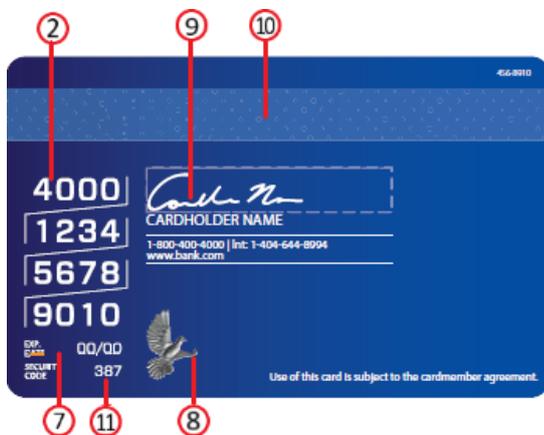
5. **Prime otto cifre stampate del numero del conto (BIN- numero identificativo della banca Emittente):** Sono visualizzate sotto il numero del conto. Corrispondono alle prime otto cifre del numero del conto, se visualizzate sulla Carta o stampate sulla ricevuta del rivenditore. Non deve apparire su una carta dopo il 15 aprile 2024.
6. **Nome o identificatore del Titolare della Carta di credito:** Nome o descrizione del Titolare della Carta di credito, ad esempio “Membro del club”, “Carta regalo” ecc. sono dati opzionali e possono essere visualizzati sul lato frontale della Carta.
7. **Data di scadenza:** Ogni data deve possedere una data di scadenza come requisito minimo.
8. **Ologramma colomba Visa 3D:** contiene una colomba che si muove quando viene inclinata la Carta. L’inclusione dell’ologramma colomba sulle Carte fisiche non è necessario quando si utilizza il marchio Premium Visa. L’ologramma colomba sagomato, o silos, è l’ultima versione e include funzionalità di sicurezza avanzate rispetto alle precedenti versioni.

A partire dal 31 dicembre 2020, i venditori di ologrammi stamperanno l'ologramma colomba sagomato solo per



9. Figura Requisiti lato posteriore Carta VISA

**Nuove Carte VISA (Quick Read) parte posteriore**



10. Figura Requisiti retro Carta VISA (Quick Read)

(Origine: [www.visaeurope.com](http://www.visaeurope.com) controllare questo sito per potenziali aggiornamenti.)

l'uso su Carte fisiche. Gli emittenti possono continuare a utilizzare qualsiasi ologramma disponibile fino al loro esaurimento.

**Requisiti Carte posteriore**

- 9. **Riquadro della firma:** É facoltativo al di fuori degli Stati Uniti. La lunghezza del riquadro della firma varierà a seconda del tipo di Carta.
- 10. **Striscia magnetica tradizionale o nuova:** la nuova striscia magnetica speciale corrisponde al colore dello sfondo della Carta.
- 11. **Funzione di sicurezza magnetica (CVV2):** il codice CVV2 a 3 cifre sui tradizionali disegni delle Carte Visa può ora essere stampato direttamente sullo sfondo della Scheda o essere stampato accanto al pannello della firma.
- 12. **Identificatore di categoria,** la parola "credito", "debito", "prepagata" o "commerciale" stampata sul lato anteriore della Carta. Qualora si tratti solo di una Carta non in rilievo, l'identificatore può essere stampato sul retro. (Si applica per le Carte di nuova emissione dello Spazio economico europeo a partire dal 9 giugno 2016).

**4. Tabella Carte Visa**

Carte JCB



11. Figura Requisiti lato posteriore Carta JCB



12. Figura Requisiti lato posteriore Carta

Requisiti parte frontale Carta

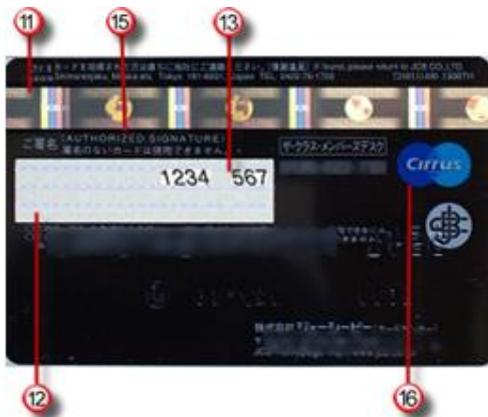
1. **Chip IC:** la Carta può essere provvista di un chip IC. Le informazioni memorizzate su un chip sono protette da crittografia e operano unitamente alla firma o al codice PIN del Titolare.
2. **Il numero di conto** in rilievo o stampato è lungo 16 cifre.
3. **L'indicatore Contactless EMV** può essere presente sulla parte anteriore o posteriore per indicare che la Carta può essere accettata utilizzando la tecnologia senza contatto basata su EMV.
4. **Marchio del logo JCB:** la Carta JCB deve presentare la lamina argentata o quella del marchio del logo JCB. (soprattutto nell'angolo)
5. **Tipo di logo JCB ultravioletto:** se la Carta viene posta sotto una luce ultravioletta, sarà visibile la scritta "JCB" stampata in inchiostro ultravioletto. Sulla Carta non deve essere visibile nessun altro tipo di stampa ultravioletta.
6. **Ologramma JCB** (obbligatorio se la banda magnetica olografica non è presente sul retro della Carta): un ologramma JCB è costituito da un sole nascente, dall'arcobaleno e dalle lettere JCB in microstampa. L'ologramma deve essere posizionato sulla parte frontale o inversa della Carta JCB.
7. **Data di scadenza:** ogni Carta deve presentare almeno una data di scadenza. Le parole 'GOOD THRU' 'VALID DATES' 'VALID THRU' o 'EXPIRATION DATE' devono essere stampate accanto alla data di scadenza. Potrebbero essere stampate anche le parole corrispondenti nella lingua del paese in cui è stata emessa la Carta JCB.
8. **Segno della freccia:** una Carta JCB deve avere un segno della freccia sul lato anteriore o posteriore per specificare la direzione di inserimento.

Elementi opzionali della parte frontale

9. **Numero d'Identificazione dell'Emittente (IIN Issuer Identification Number):** le prime quattro (4) cifre dell'IIN devono essere prestampate direttamente sotto le prime 4 cifre del numero della Carta.
10. **"INTERNATIONAL":** la parola "INTERNATIONAL" o "JCB INTERNATIONAL" può essere stampata sulla Carta.



13. Figura Requisiti retro Carta JCB con striscia magnetica



14. Figura Requisiti retro Carta JCB con striscia magnetica olografica

11. **Logo dell'Emittente e dell'organizzazione di affinità:** l'Emittente può stampare il suo logo o marchio sulla Carta.
12. **Marchio di servizio:** che l'organizzazione di affinità, un Emittente o qualsiasi altra organizzazione crea per designare un servizio specifico.
13. **Nome o identificatore del Titolare della Carta:** il nome o la descrizione del Titolare della Carta, come ad esempio "Club Member", "Member Since", "VALID FROM" ecc. sono dati opzionali e potrebbero essere riportati sul fronte della Carta.

**Requisiti Carte posteriore**

14. **Banda magnetica olografica o banda magnetica:** la banda magnetica olografica è una banda magnetica che è integrata con l'ologramma JCB.
15. **Riquadro della firma:** lo schema visibile sul riquadro della firma deve riportare sempre il nome "JCB" ripetuto in inchiostro ultravioletto e visibile sotto luce ultravioletta. La lunghezza del riquadro della firma varierà in base al tipo di Carta.
16. **Codice di sicurezza della Carta (CAV2):** deve essere stampato con rientro sul lato inverso. È un numero di 3 cifre.
17. **Ologramma JCB:** se sulla Carta è presente solo una banda magnetica, l'ologramma JCB deve essere collocato sul retro o sul fronte della Carta.
18. **"Authorized Signature"** Le parole "Authorized Signature" devono essere stampate sopra, sotto o accanto al riquadro della firma.
19. Il **Marchio della marca Cirrus** deve essere stampato sul lato inverso della Carta JCB se l'Emittente offre ai suoi

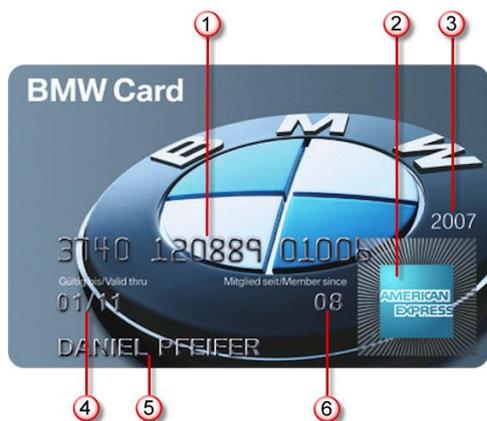


Titolari l'anticipo di contante dagli ATM Cirrus.

(Origine: <http://www.global.jcb> controllare questo sito per potenziali aggiornamenti.)

**5. Tabella Carte JCB**

**Carte AMEX**



**15. Figura Requisiti lato posteriore Carta Amex**



**16. Figura Requisiti retro Carta Amex**

(Origine: <https://www.americanexpress.com> controllare questo sito per aggiornamenti)

**Requisiti parte frontale Carta**

1. **Il numero della Carta a 15 cifre** I numeri dei conti AmEx iniziano per "34" o "37", sono in rilievo, di 15 cifre, con una spaziatura a blocchi di 4, 6, e 5 cifre da sinistra a destra.
2. Il **logo 'casella blu' di Amex** deve essere riportato sul lato anteriore o posteriore della Carta.
3. Il **numero CID (Numero di Identificazione della Carta)** è stampato sopra il numero della Carta in rilievo sul lato destro/sinistro del fronte della Carta.
4. **La scadenza** o la data "Valid Thru" è in rilievo sopra il campo del nome del Titolare, nel seguente formato: "mm/aa".
5. Il **nome del Titolare della Carta** è stampato nel margine inferiore sinistro.
6. **Data di apertura conto AmEx:** la data "Membro dal" è in rilievo alla destra della data di scadenza.

**Elementi opzionali della parte frontale**

7. **Chip opzionale:** il chip opera unitamente alla firma o al codice PIN del Titolare per creare un pagamento più sicuro.
8. L'**immagine del centurione** è fosforescente e le parole "AMEX" sono visibili sotto la luce UV.

**Requisiti Carte posteriore**

9. **Holographic Magnetic stripe / Magnetic stripe:** Se la banda magnetica è olografica, il segno AmEx è visibile all'interno dell'ologramma.
10. **Riquadro della firma:** il numero del conto è stampato all'interno del campo della firma della maggioranza delle schede AmEx e deve corrispondere a quello in rilievo sul lato anteriore della Carta.

**Elementi opzionali della parte posteriore**

11. **Ologramma:** alcune Carte AmEx dispongono di un ologramma dell'immagine del centurione incorporato all'interno della banda magnetica.

**6. Tabella Carte Amex**

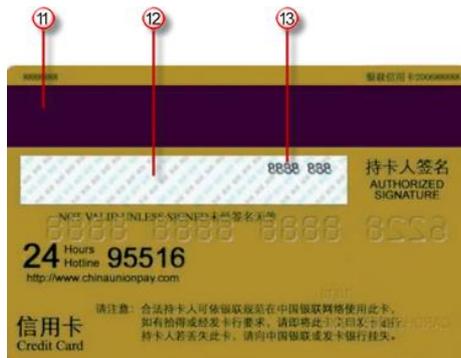
Carte China Union Pay



17. Figura Requisiti lato posteriore UPI



18. Figura Carta MC Co-branded



19. Figura Requisiti retro Carta UPI

(Origine: <https://www.unionpay.com>) x  
controllare per potenziali aggiornamenti)

Requisiti parte frontale Carta

1. Il **logo UnionPay**: in caso di Carte emesse di recente, il logo è costituito dalla parola UnionPay e dal corrispondente in lingua cinese, le Carte precedenti contengono solo i caratteri cinesi.
2. La **scadenza** o la data "Good Thru" è esposta in rilievo nel formato "mm/aa".
3. **Numero della Carta**: è lungo 13 -19 cifre e viene riportato su un'unica riga sul fronte della Carta.
4. Il **nome del Titolare** si può trovare immediatamente al di sotto dell'area di identificazione del numero della Carta e può essere suddiviso in tre righe.
5. **Ologramma di Union Pay**: mostra il Tempio del Cielo su uno sfondo con caratteri cinesi in due colori, che si alternano di riga in riga. Per le Carte di credito, l'ologramma è obbligatorio.
6. Nel caso di Carte in co-branding, il **logo del partner** deve essere visualizzato sulla Carta.

Elementi opzionali della parte frontale

7. Sul fronte può essere presente un **chip**.
8. L'**ologramma del partner in co-branding** è opzionale.
9. Il **logo Quick Pass** indica che sulla Carta è presente una tecnologia di pagamento contactless.
10. **"UnionPay" ultravioletto** in caratteri cinesi.

Requisiti Carte posteriore

11. **Banda magnetica**: deve risultare liscia e regolare, senza segni di manomissione.
12. **Riquadro della firma**: la parola "UnionPay" (in caratteri cinesi) è presente al suo interno.
13. **Codice CVN2**: il numero di verifica a tre cifre si trova sulla destra del campo della firma.

Elementi opzionali della parte posteriore

14. **Ologramma**: Alcune carte possono riportare l'ologramma di UnionPay anche sul retro.

7. Tabella Carte UPI (Union Pay)

Carte Diners /Discover (non applicabile)



Figure 1. - Diners Front Card Requirements



Figure 2. - Diners Card Front- MC Co-branded Card



Figure 3. - Diners Card Back

(Origine:

<https://www.dinersclub.pl/en/safety.html>)

Requisiti parte frontale Carta

1. **I logo ed i segni “Diners Club International”** indicano che la Carta è valida in tutto il mondo.
2. **Numero della Carta:** È un numero composto da 14 cifre e inizia con “36”. (Il numero della Carta viene impresso in tre blocchi: 4-6-4 cifre). I numeri impressi in rilievo hanno dimensioni e spazi uniformi.
3. **Nome del titolare della Carta:** il nome e cognome si trovano sotto il numero della Carta.
4. **Le prime quattro cifre del numero del conto impresse:** Stanno sotto il numero del conto. Corrispondono alle prime quattro cifre del numero del conto.
5. **La data di scadenza**, oppure data “Valid Thru” (“Valido fino al”) / “Member since” (“Membro dal”), è impressa in rilievo nel formato “mm/aa”.
6. **Identificazione della categoria:** la parola “Credit” (Credito), “Debit” (Debito) o “Corporate” (Aziendale) può apparire sul fronte o retro della Carta.

Elementi opzionali della parte frontale

7. **Microchip:** può apparire – opzionalmente – sulla parte anteriore della Carta.
8. **L’ologramma “Diners Club”:** rappresenta un cerchio diviso a metà che cambia colore e sembra girare quando la Carta viene inclinata.
9. **Il logo “Diners Club” rilevabile con illuminazione ultravioletta:** il logo diventa visibile sul fronte della Carta sotto la luce UV.

Requisiti Carte posteriore

10. **La striscia magnetica** contenente dati e un codice di sicurezza.
11. **Il pannello firma con il logo “Diners Club”** è protetto contro i danni fisici e chimici. Le ultime 4 cifre del numero della Carta sono visibili sul pannello.
12. **Numero di identificazione della Carta (CID, un numero di sicurezza a tre cifre)**

Elementi opzionali della parte posteriore

13. **Il logo “Discovery Network”** può apparire sulla striscia magnetica.
14. **La striscia magnetica olografica** contiene ancora il logo della Diners Club International, con il nome e una mappa del mondo.

8. Tabella Carte Diners



## 2.5 Transazioni non ammesse

L'Esercente non può utilizzare il servizio di acquiring carte fornito da Transact per accettare transazioni relative a beni, prodotti, servizi definiti da parte dell'Acquirer come vietati ("**Transazioni Proibite**"). Alla data di efficacia tali beni, prodotti e servizi vietati includono:

- a) Schemi che prevedono guadagni facili e veloci
- b) Corsi per attività immobiliari
- c) Corsi per investimento
- d) Servizi che sono mirati a migliorare il credit score personale
- e) Servizi per la riduzione dei mutui
- f) Pseudo-farmaci (pillole anti-aging e sesso nutrienti)
- g) Lettere a catena
- h) Regali, premi, che possono essere ottenute attraverso l'acquisto di beni e servizi
- i) Attività di recupero crediti
- j) Associazioni di viaggio
- k) Mercati ambulanti (aziende o individuali che operano da una cabina senza licenza o contratto, se interno o esterno)
- l) Vendite di beni e servizi che sono considerati illegali
- m) Lotterie non Autorizzate, l'attività di gioco;
- n) Piramidale o multi-livello marketing o schemi di distribuzione,
- o) Servizi di incasso assegni
- p) Servizi di controllo di incassare
- q) Vendita di armi da fuoco
- r) Prescrizione di medicinali (pillole dimagranti, esaltatori del corpo)
- s) Vendita di armi illegali
- t) Contenuti, servizi pornografici, articoli che promuovono l'odio, la violenza o l'intolleranza razziale o che sono considerati osceni,
- u) Scarico on-line di musica e video (beni o servizi che violano i diritti di proprietà intellettuale di qualsiasi persona in qualsiasi giurisdizione)
- v) Licenze comprese le repliche e le volte novità o tutti gli altri prodotti contraffatti
- w) Società rivolti ad aiuti umanitari non registrate
- x) Tutti gli altri beni e servizi considerati illegali

o tutti gli altri beni, servizi che possono essere specificati Transazioni Proibite dall'Acquirente di tanto in tanto iscritto.

### 3 Prevenzione delle Frodi

L'educazione e la consapevolezza rappresentano le migliori soluzioni per la prevenzione delle frodi, sebbene non possano essere eliminate del tutto. L'attività fraudolenta si presenta sotto varie forme. Le informazioni qui fornite permettono al personale di sapere cosa monitorare per ridurre al minimo la frode.

Nel caso di qualsiasi attività fraudolenta presso l'Esercente, identificata secondo i sistemi dello stesso o della Carta di credito, l'Acquirente deve essere avvertita immediatamente e l'Esercente è tenuto a fornire il suo completo supporto e l'intera documentazione richiesta, come previsto dall'Accordo.

#### 3.1 Regole per evitare la frode

1. Controllare le funzionalità di sicurezza della Carta per assicurarsi che questa non sia stata alterata, modificata o manomessa.
2. Verificare la risposta dell'autorizzazione ed effettuare l'azione appropriata.

Risposta	Azione
<b>Approvata</b>	Se viene richiesta la firma del Titolare della Carta, l'Esercente ha la possibilità di chiedere al Titolare della Carta di firmare la ricevuta di vendita. Se viene richiesta la firma si confronti la firma con quella si trova al verso della Carta.
<b>Declinata</b>	Restituire la Carta al Cliente e chiederne un'altra Carta o contanti.
<b>Fare riferimento all'Emittente della Carta</b>	Chiamare il centro autorizzativo e specificate all'operatore che avete visualizzato un messaggio "refer to card issuer". Seguite le istruzioni che vi vengono fornite. Nella maggioranza dei casi, l'operatore chiederà di parlare direttamente con il Titolare della Carta o indicherà all'Esercente di verificare l'identificazione del Titolare. Prima di poter approvare la Transazione, l'Emittente richiederà alcune informazioni aggiuntive.
<b>Pick Up (preleva/tenere la Carta)</b>	Trattenete la Carta solo se è possibile farlo senza problemi. Si prega di non completare la Transazione.

3. Per le Transazioni con Carta a banda magnetica, il nome e le ultime quattro cifre del numero del conto della Carta devono corrispondere a quelle stampate sulla ricevuta. Confronta i dati della Carta -il nome del Titolare, il numero della Carta e la firma sulla Carta(se richiesta) con i dati della ricevuta -il cognome e l'iniziale del nome si dovranno corrispondere.
4. In caso di firme sospette o non corrispondenti, rispettare le procedure di negozio dell'Esercente e agire di conseguenza.

<b>Nota</b>	Attenersi sempre a queste procedure, a prescindere dal tipo di Carta e del design.
-------------	--

## 3.2 Tipologie comuni di frodi e usi impropri

Il comportamento fraudolento può provenire dall'esterno e dall'interno dell'organizzazione, pertanto è bene indicare chiaramente le modalità di gestione delle Carte. È responsabilità dell'Esercente ai sensi dell'Accordo di assicurarsi che le norme di sicurezza siano al centro dell'attenzione e che le frodi siano prevenute al meglio delle loro conoscenze.

Minacce dall'esterno	Minacce dall'interno
<p>L'elenco sottostante contiene le possibili minacce provenienti dall'esterno dell'Accordo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il Titolare sta utilizzando una Carta contraffatta, dove i dati memorizzati nella banda magnetica sono stati copiati da un'altra Carta compromessa.</li> <li>• Il Cliente sta usando una Carta rubata o fraudolenta.</li> <li>• Il Titolare della Carta tenta di acquistare articoli superando il suo limite o livello di spesa.</li> <li>• Il Titolare usa una Carta invalida. (Carta scaduta o inserita nella black list).</li> <li>• Il Titolare della Carta vorrebbe ritirare contanti dalla Carta e chiede al cassiere di rilasciare una ricevuta come se fosse un normale acquisto.</li> </ul>	<p>L'elenco sottostante contiene le possibili minacce provenienti dall'interno dell'Accordo.</p> <p><b>Tenere bene presenti le informazioni sottostanti, soprattutto in caso di forti fluttuazioni del personale.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• I dati della Carta copiati vengono utilizzati per l'esecuzione di Transazioni con i dati rubati.</li> <li>• La Carta lasciata al negozio viene utilizzata da più di una persona.</li> <li>• La Carta viene strisciata più di una volta e una copia della stessa viene utilizzata senza l'autorizzazione del Titolare.</li> <li>• Vengono create ricevute contraffatte allo scopo di prelevare denaro dal registratore di cassa.</li> </ul>

### 3.2.1 Scrematura (Skimming)

I criminali acquisiscono i dati completi di track 1 e 2, contenuti nella banda magnetica di una Carta legittima e li utilizzano per codificare una Carta contraffatta o ricodificare una Carta persa o rubata. Quando viene effettuato un tentativo di autorizzazione elettronica con la Carta codificata o ricodificata, può portare all'approvazione di una Transazione fraudolenta da parte dell'Emittente.

- Per evitare lo skimming, è necessario stare attenti a:
  - Chiunque operi un dispositivo elettronico non utilizzato normalmente nelle attività commerciali giornaliere.
  - Chiunque offra denaro in cambio della registrazione delle informazioni del conto.
  - Apparente manomissione dei dispositivi POS del negozio (graffi, cambiamenti di colore, dispositivi collegati al POS, cavi, ecc.)
- Assicurarsi che i dati della Carta siano sempre protetti in conformità ai requisiti dello standard PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard). La trasmissione dei dati della Carta ad altre organizzazioni deve rispettare PCI DSS. Anche tutti i dispositivi di pagamento devono risultare conformi a PCI -DSS.
- Se si sospetta un'attività di skimming nel proprio luogo di lavoro, chiamare immediatamente l'Acquirer, le forze dell'ordine e la sicurezza dell'azienda.

### 3.2.2 Manomissione del POS

Le migliori prassi chiave per impedire ai ladri di manomettere i Terminali POS:

- Tenere le attrezzature al sicuro.
- Formare il Personale su come comportarsi in caso di problemi.
- Non lasciare il Terminale del POS incustodito.
- Scollegarlo sempre se non lo si utilizza.
- Tracciare e monitorare tutti i Terminali POS che accettano Carte bancarie.
- Verificare la presenza di semplici anomalie. Un sigillo o una vite mancante, un cavo aggiuntivo o fori, ad esempio, potrebbero rappresentare il primo passo per individuare una frode. È anche necessario controllare la presenza di etichette aggiunte, adesivi o altri materiali che potrebbero mascherare i danni inflitti con la manomissione.
- Ispezionare regolarmente i Terminali POS e i dispositivi di immissione del PIN (PED), oltre ad attaccare i Terminali ai banconi per impedirne la rimozione.
- Fissare i dispositivi POS. Bloccare le attrezzature con supporti sicuri, attacchi o allarmi per impedire la sostituzione dei dispositivi e ridurre la possibilità di manomissione. È necessario proteggere anche i cavi dei connettori. Ove possibile, coprirli con canaline o racchiuderli all'interno di una struttura sicura.
- Installare telecamere a circuito chiuso per il monitoraggio di tutti i Terminali POS. Collocare le telecamere in modo che non registrino la procedura di immissione del PIN dei Clienti e conformemente alle leggi di accesso relative ai disabili.
- Controllare l'identità di chiunque sostenga di lavorare per l'azienda di supporto del POS e che richieda di eseguire la manutenzione o sostituzione di tali dispositivi. Prima di consentire l'accesso ai dispositivi POS, chiamare l'Assistenza Clienti per conferma.

### 3.3 Suggerimenti per evitare le frodi

Le seguenti misure protettive possono facilitare la prevenzione delle perdite e devono essere rispettate per tutte le Transazioni con le Carte. Il Personale deve essere formato ai fini dell'utilizzo della Carta. È importante che il Personale rispetti scrupolosamente queste regole. È necessario eseguire tutte le attività di monitoraggio descritte nel presente documento.

#### Generale/ Identificazione della Carta e del Titolare della Carta

1. Il personale deve conoscere tutte le tipologie di Carte, le istruzioni di utilizzo delle Carte e le relative procedure.
2. Controllare tutte le funzionalità di sicurezza della Carta (ad es. ologramma, BIN prestampato, ecc.).
3. Non esiste alcuna prova di danno o l'alterazione. Assicurarsi che siano assenti danni o alterazioni.
4. Verificare che sia presente una firma nel riquadro apposito (se presente) sul retro della Carta.
5. Se la Carta è dotata di fotografia per l'identificazione, verificare che il Titolare della Carta assomiglia alla persona raffigurata in foto.
6. Se la Carta non presenta una fotografia per l'identificazione e la revisione dell'identità del Titolare è sospetta è importante di controllare l'identificazione del Titolare della Carta. (per esempio Identificazione valida, passaporto o patente di guida).

#### Firma

7. Quando è presente un riquadro della firma su una Carta di credito ma la firma non è presente, accertarsi di verificare attentamente l'identità del Titolare e attirare la sua attenzione per risolvere il problema.
8. Esaminare la superficie della Carta per controllare che il riquadro della firma sia al medesimo livello della Carta o meno. Se è leggermente sollevato, la Carta sarebbe fraudolenta (potrebbe essere stato incollato un riquadro della firma falso sopra quella originale oppure questo potrebbe essere stato manomesso in qualche altro modo).
9. Il Commerciante ha la possibilità di richiedere la firma. Se viene catturata, confronta la firma sulla Carta con la firma sulla ricevuta prima di restituirla al Titolare.

#### Gestione Carta

10. Le Carte non possono essere utilizzate per il prelievo di contante.
11. Non conservare le Carte nel Punto di Vendita.
12. È vietato restituire contante, quando vengono registrati gli articoli pagati con Carta. La Transazione di rimborso deve essere effettuata.
13. Non permettere mai che i Titolari della Carta lasciano il loro codice PIN presso il Punto di Vendita.
14. Non chiedere mai il PIN del Titolare della Carta.
15. **Se il Titolare della Carta è presente fisicamente, la Carta deve essere sempre utilizzata per l'autorizzazione.**

#### Importante

Se si sospetta una frode, rispettare le proprie procedure interne e agire di conseguenza.

## 4 Requisiti standard PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard)

PCI DSS rappresenta un insieme completo di requisiti di sicurezza internazionali per favorire la protezione dei dati del Titolare della Carta. PCI DSS è stato sviluppato dai marchi di pagamento fondatori dell'ente responsabile degli standard di protezione PCI per facilitare l'ampia adozione di misure di sicurezza dati coerenti su scala globale.

Tutti gli Esercenti devono rispettare il PCI DSS.

PCI DSS è costituito da dodici requisiti base.

<b>Importante</b>	L'Esercente deve inviare all'Acquirer la certificazione di conformità almeno una volta all'anno .
-------------------	---

Suggerimento	Descrizione
<b>Creazione e mantenimento di una rete sicura</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Installare e mantenere una configurazione del firewall per proteggere i dati del Titolare della Carta di credito.</li> <li>• Non utilizzare le impostazioni predefinite fornite dal venditore per le password di sistema e altri parametri di sicurezza.</li> </ul>
<b>Protezione dei dati del Titolare della Carta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protezione dei dati del Titolare della Carta.</li> <li>• Crittografare la trasmissione dei dati del Titolare della Carta di credito nelle reti aperte e pubbliche.</li> </ul>
<b>Mantenimento di un programma di gestione della vulnerabilità</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzare e aggiornare regolarmente il software antivirus.</li> <li>• Sviluppare e mantenere i sistemi e le applicazioni di sicurezza.</li> </ul>
<b>Implementazione di solide misure di controllo dell'accesso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limitare l'accesso ai dati del Titolare della Carta solo alle aziende che lo richiedono.</li> <li>• Assegnare un ID univoco a ogni persona con accesso al computer.</li> <li>• Limitare l'accesso fisico ai dati del Titolare della Carta di credito.</li> </ul>
<b>Monitoraggio e test regolare delle reti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tracciare e monitorare tutti gli accessi alle risorse di rete e ai dati del Titolare della Carta di credito.</li> <li>• Sottoporre regolarmente a test i sistemi e le procedure di sicurezza.</li> </ul>
<b>Mantenimento di una politica indirizzata alla sicurezza delle informazioni</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenere una politica che soddisfi la sicurezza delle informazioni.</li> </ul>

### 9. Tabella PCI Data Security Standards

Per proteggere le informazioni sensibili del Titolare della Carta e della Transazione dalla compromissione, gli

Esercenti che memorizzano, elaborano o trasmettono il conto del Titolare della Carta o i dati della Transazione sono tenuti a:

- Conservare tutti i materiali contenenti i numeri del conto (che siano su Carta o in formato elettronico) in un'area sicura, accessibile solo a personale selezionato. Gli Esercenti con ricevute Cartacee devono essere estremamente attenti durante l'archiviazione o il trasferimento di queste informazioni riservate.
- Rendere illeggibili i dati del Titolare della Carta, sia durante la memorizzazione che prima dell'eliminazione.
- Dopo un'autorizzazione della Transazione, non conservare mai i dati completi del track, della banda magnetica, del CVV" o del CVC e del chip. Dopo l'autorizzazione della Transazione, è severamente vietata la memorizzazione degli elementi dei dati del track che non siano il nome, il numero di conto personale (PAN) e la data di scadenza.

Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito web: <https://www.pcisecuritystandards.org/>

## 5 Regolamento delle Transazioni

### 5.1 Chiusura Batch, Procedure di fine giornata

Ciascun Esercente deve eseguire una chiusura del batch almeno una volta ogni giorno lavorativo (vedere anche la parte relative del Manuale d'uso Terminale.)

Se l'ultima chiusura batch non sia possibile o non sia stata completata correttamente, ad esempio con il messaggio Out of balance (saldo esaurito), l'Esercente è tenuto a segnalare l'incidente al Centro di Assistenza Clienti e seguire le istruzioni dello stesso.

<b>Nota</b>	In caso di stagionalità, il lotto deve essere chiuso l'ultimo giorno lavorativo.
-------------	--

### 5.2 Attività di liquidazione

L'Esercente eseguirà le procedure di liquidazione e di convalida finanziaria/pagamento su base giornaliera, in conformità alle istruzioni standard. Tutte le attività della Carta saranno compensate nell'ambito di questa normale procedura di liquidazione. L'Acquirente rimborsa l'Esercente in base al processo di fatturazione concordato (lordo o netto).

L'orario di cut-over dell' Acquirente è alle 24:00 CET. Ciò significa che le Transazioni eseguite e inviate dall'Esercente all' Acquirente entro le 23:59 CET del giorno D, saranno sempre pagate Acquirente il giorno D + 1, se si tratta di un giorno lavorativo. In caso contrario il giorno lavorativo successivo. A scanso di equivoci, le Transazioni effettuate dall'Esercente il venerdì, il sabato e la domenica e inviate all' Acquirente lo stesso giorno entro le 23:59 CET verranno pagate il lunedì se si tratta di un Giorno lavorativo, in caso contrario il giorno successivo.

Ai sensi del paragrafo precedente gli importi dovuti all'Esercente verranno calcolati aggiungendo all'importo totale il margine DCC e quindi detraendo i costi relativi agli articoli contestati ricevuti dall'Associazioni delle Carte (circuiti) nei giorni di calendario precedenti.

L'Acquirente trasferirà all'Esercente l'importo totale nella valuta locale.

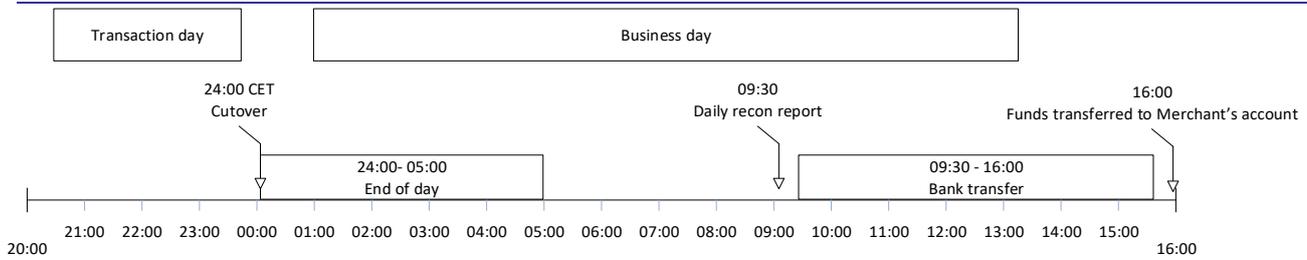


Figure 4. - Processo di liquidazione

Esempi

Data e ora della chiusura batch	Liquidazione
23:58 CET, Martedì, 2 Giugno	Mercoledì, 3 Giugno
00:10 CET, Mercoledì 2 Giugno	Giovedì, 4 Giugno
00:15 CET Venerdì, 5 Giugno	Lunedì, 8 Giugno
22:00 CET, Venerdì 5 Giugno	Lunedì, 8 Giugno

5.2.1 Pagamento netto

In caso di pagamento al netto, lo stesso verrà effettuato su base giornaliera secondo la tabella seguente

Importo lordo delle transazioni del giorno D (es. Importi vendite) inclusi nel batch close
+ Margine DCC delle transazioni del giorno D , che sono state accettate
+/- correzioni manuali
+/- Transazioni contestate, esempio chargebacks
+/- Commissioni ricevute dai circuiti
- commissione interbancaria del giorno D-2
= liquidazione giornaliera del giorno D+1

Se per qualsiasi motivo determinate commissioni relative a Transazioni e / o articoli contestati non vengono detratti dagli importi pagabili all’Esercente entro il Giorno lavorativo successivo alla data in cui le Transazioni sono state registrate , L’Acquirente avrà il diritto di detrarre tali commissioni dai pagamenti futuri fornendo una chiara spiegazione all’Esercente stesso.

5.2.2 Gross settlement

In caso di fatturazione lorda, l’accredito verrà effettuato su base giornaliera secondo la tabella seguente e le commissioni verranno applicate su base mensile.

5.2.3 Settlement giornaliero

Importo lordo delle transazioni del giorno D indicato nel batch close.
+/- correzioni manuali
+/- contestazioni, chargeback received / corrisposti
= liquidazione giornaliera del giorno D+1

Primo lavorativo del mese successivo

Importo lordo delle Transazioni del giorno D indicato nel batch close.
+ Commissioni DCC delle Transazioni del mese precedente andate a buon fine

+/- correzioni manuali
+/- contestazioni, chargeback received / corrisposti
- Commissioni dei circuiti relative al mese precedente
- commissione interbancaria del mese precedente
= liquidazione giornaliera del giorno D+1

#### 5.2.4 Discrepanze

Se l'Esercente identifica possibili discrepanze di pagamento (come Transazioni assenti o pagamento ritardato), l'incidente deve essere segnalato al team adeguato dell'Assistenza Clienti, così da poterlo investigare, per poi procedere con la risoluzione e l'escalation.

## 6 Problematiche tecniche, relative alla Transazione e di Riconciliazione

Durante le procedure delle operazioni giornaliere, l'Esercente potrebbe identificare le problematiche relative all'elaborazione della Transazione o al Terminale stesso. Per Terminare correttamente la Transazione, contattare l'Assistenza Clienti (vedere anche [Numeri di Contatto](#)).

- **Identificare la Transazione** che richiede ulteriore investigazione. I Commercianti che riscontrano problemi durante l'esecuzione delle Transazioni (Carte non accettate o Transazioni rifiutate) possono contattare l'Assistenza Clienti, al fine di controllare lo stato della Transazione nel database dell'Acquirente.
- **Chiamare l'Assistenza Clienti** per avviare l'investigazione delle Transazione (vedere anche l' [APPENDICE IV. – Investigazione tecnica](#))

Durante la chiamata, fornire i seguenti dettagli:

- ID (MID) o nome dell'Esercente
  - Nome del chiamante (promotore dell'incidente)
  - Motivo: Investigazione della Transazione.
  - Data e ora dell'incidente (quando si è verificato il problema).
  - Dettagli della Transazione: Numero Carta (almeno il BIN, prime 6 cifre), ID del Terminale, importo, orario della Transazione o dell'incidente, tipo di Carta/logo, Carta magnetica o chip, nome Emittente.
  - Descrizione del problema, ad es. Carta rifiutata dal Terminale, Terminale bloccato, ecc.
  - Altri dati: ad es. il numero di volte in cui è stata avviata la Transazione, se è un problema che si verifica spesso, cosa viene visualizzato sul Terminale ecc.
- **Ricezione risultati investigazione**

Il personale del punto vendita riceve i dati dell'investigazione durante la chiamata. Qualora le informazioni fossero poco chiare o scarse, questi potrebbe richiedere un'ulteriore investigazione. Se la Transazione non può essere completata correttamente, il Commerciante deve richiedere al Titolare della Carta un'altra modalità di pagamento.

### 6.1 Investigazione Tecnica del Terminale

1. **Verificare** che il Terminale **sia funzionante**. Se il Terminale non è funzionante o visualizza un messaggio di richiesta assistenza, il Personale del Punto Vendita deve contattare l'Assistenza Clienti.

2. **Chiamare l'Assistenza Clienti.** Fornire tutte le informazioni richieste dall'operatore. Attenersi alle istruzioni dell'operatore per la risoluzione del problema. Se il problema richiede l'assistenza sul sito, concordare con l'operatore l'orario del servizio.

Prepararsi a fornire le seguenti informazioni:

- a. ID Commerciante (MID)
- b. ID Terminale (TID)
- c. Numero di serie del Terminale
- d. Identificazione del problema (ad es. problema con la stampante, con la tastiera, con il display, con il lettore di Carte, con i cavi)
- e. Dettagli del problema - Cosa non funziona di preciso? (vedere anche l' [APPENDICE IV. – Investigazione tecnica](#))
- f. Circostanze del problema:
  - Quando si è verificato il problema? ad es.: durante la Transazione, dopo il riavvio).
  - Prima dell'insorgere del problema,
    - si è verificato il riavvio del Terminale?
    - è stata sostituita la Carta delle ricevute?
    - è stato riallocato il Terminale?
- g. Il problema è relativo a un solo Terminale o a più d'uno del medesimo sito?

3. Qualora sia necessario sostituire il Terminale, l'Assistenza Clienti avvierà la sostituzione dello stesso.

## 6.2 Problema di Comunicazione

1. **Verificare** se la comunicazione funziona correttamente (vedere anche [APPENDICE IV. – Investigazione tecnica](#) ) Per assistenza, contattare L'Assistenza Clienti (vedere 14.1 Numeri di Contatto). Se si verifica un problema con la rete o con internet sul sito, è possibile contattare direttamente l'Assistenza Clienti.
2. **Chiamare l'Assistenza Clienti** (vedere 14.1 Numeri di Contatto) e fornire all'operatore i dati riportati nel capitolo [6.1 Investigazione Tecnica del Terminale](#)
3. Se la Transazione non può essere completata per un problema di comunicazione, chiedere al Cliente di pagare in contanti.

### 6.2.1 Problema di Chiusura Batch

Vi sono due situazioni in cui il personale del punto vendita può trovarsi ad affrontare problemi relativi alla chiusura batch e in cui dovrebbe contattare l'Assistenza Clienti per segnalare il problema:

- Impossibilità di chiudere il Batch, oppure
- Il Batch è stato chiuso a non è in pari.

(Per ulteriori dettagli sulla chiusura batch, vedere il capitolo [5.1 Chiusura Pos, Procedure di fine giornata](#)) Prima di effettuare la chiamata, verificare se la comunicazione e il Terminale funzionano della "Terminal User Guide")

- **Chiamare l'Assistenza Clienti** (vedere il capitolo 14.1 Numeri di Contatto) e fornire all'operatore i dati riportati nel capitolo:
  - ID Commerciante (MID)
  - ID POS Terminale (TID)
  - Numero e data dell'ultimo Batch

Se il batch viene chiuso ma non è in pari, inviare la ricevuta stampata della chiusura Batch e l'elenco delle Transazioni all'Assistenza Clienti.

### 6.3 Dati da fornire al momento di contattare l'Assistenza Clienti

Prima di contattare l'Assistenza Clienti, assicurarsi di aver sperimentato tutti i passaggi elencati in [Risoluzione problemi](#) Contattare l'Assistenza Clienti solo se il problema rimane irrisolto.

Preparare il modulo ricevuto (contiene tutti i dettagli importanti da fornire).

Al momento di contattare l'Assistenza Clienti in seguito a uno dei problemi sopracitati di consegna o fornitura della documentazione, comunicare le seguenti informazioni al rappresentante del servizio clienti:

1. **ID Commerciante** (l'operatore dell'Assistenza Clienti può chiedere la conferma del nome e della località del Commerciante)
2. **Numero articolo** (dal modulo)
3. **Breve descrizione del problema** (impossibile identificare la Transazione, problemi ecc.)
4. Essere pronti a **fornire i dati della Transazione** elencati sul modulo, ove richiesto dal rappresentante dell'Assistenza Clienti.

## 7 Documentazione

### 7.1 Archiviazione delle ricevute delle Transazioni e dei documenti di vendita

Ciascun punto vendita deve archiviare le copie cartacee delle ricevute delle Transazioni (anche ricevute di preautorizzazione) e dei documenti di vendita di entrambe le Transazioni bancarie. Tutta la documentazione dev'essere archiviata esclusivamente in formato cartaceo e, ove richiesto, dovrà essere inviata all'Assistenza Clienti Centrale dell'Acquirente.

Tutti i documenti relativi alle Transazioni (ricevute di Transazione, ricevute di preautorizzazione, bozze di vendita, documenti in forma cartacea, fatture, ecc.) che potrebbero essere utilizzati per documentare una Transazione devono essere disponibili **per almeno 13 mesi dalla data della Transazione originale, o per il periodo previsto dalla normativa vigente del paese in questione.**

L'Esercente deve conservare i documenti in un luogo sicuro. L'Esercente deve disporre di una propria politica per la custodia.

<b>Importante!</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Le copie dei documenti di vendita e di quelli creati durante le Transazioni non in linea devono essere archiviate in modo sicuro e salvate separatamente dalle regolari ricevute delle Transazioni</b>, dato che contengono alcuni dati del Titolare della Carta.</li><li>• Il personale non autorizzato non deve accedere a questi tipi di documenti. Il personale autorizzato viene nominato dal proprietario del sito.</li><li>• I documenti di vendita possono essere impiegati esclusivamente allo scopo di fornire prove delle Transazioni, quando richiesto.</li></ul>
--------------------	--

Per la risoluzione delle controversie, il Commerciante è obbligato a fornire una copia leggibile o la documentazione della Transazione originaria. La documentazione deve essere sufficientemente chiara da consentire al Titolare della Carta di leggerla o all'Emittente di identificare il numero del conto. Per maggiori dettagli, vedere il capitolo [Documentazione](#).

La documentazione archiviata che ha superato il periodo di conservazione massimo dovrà essere revisionata ogni tre mesi e distrutta in modo sicuro. Ciò significa adoperare uno dei seguenti metodi: triturazione,

incenerimento o macero dei materiali in copia Cartacea, così che i dati del Titolare non possano essere ricostruiti. Qualora la documentazione fosse archiviata da un'azienda dedicata, la procedura e le tempistiche della distruzione della documentazione saranno definite da tale azienda.

## 7.2 Richieste di Documentazione

Se l'Assistenza Clienti richiedesse supporto (ad es. copia della stampa originale della ricevuta) per un'eccezione segnalata dal Titolare della Carta o per un altro incidente, il Commerciante è obbligato a cooperare il più possibile. È possibile ricevere un modulo di richiesta della documentazione in formato elettronico, che dovrà essere completato e restituito.

## 7.3 Requisiti Generali

1. Il Commerciante è obbligato a fornire tutta la documentazione correlata alla Transazione nell'arco di tempo indicato sulla richiesta.
2. Tutta la documentazione relativa a Transazioni (Ricevute della Transazione se è stata eseguita anche una preautorizzazione che include la conferma dei prodotti acquistati e del pagamento, fatture, ecc.) che potrebbe essere utilizzata per comprovare la Transazione dovrà essere disponibile per **almeno 13 mesi** a partire dalla data originaria della Transazione.
3. La documentazione deve essere fornita entro la data indicata sul modulo di richiesta. La scadenza per la fornitura della documentazione è solitamente **8 giorni di lavorativo** ma i termini e Condizioni/contratto generale contengono la scadenza richiesta per la consegna della documentazione.

Al momento di ricevere via email il modulo di richiesta della documentazione, il Commerciante deve attenersi alla presente procedura per compilarlo:

1. **Controllare la scadenza** per la fornitura della documentazione (campo **Fornire documentazione entro**).
2. **Verificare i dati della Transazione** (sezione **Identificazione della Transazione**).
  - a. Numero della Carta – Numero Carta della Transazione correlata in formato nascosto;
  - b. POS Terminal ID – numero del Terminale POS;
  - c. Data e ora: data e ora in cui è stata eseguita la Transazione;
  - d. Reference Number numero di riferimento della Transazione;
  - e. Importo – importo e valuta della Transazione originaria;
  - f. Transaction ID (ID Transazione) (TXID): numero di serie della Transazione stampato sulla ricevuta
3. **Controllare i requisiti della documentazione** (ricevuta, fattura, ecc.) nel campo **Nota**.
4. **Individuare la documentazione relativa alla Transazione**.
  - a. Ricevuta della Transazione, (se è stata eseguita anche la preautorizzazione) compresa la conferma delle merci acquistate e il pagamento,
  - b. Qualsiasi altra documentazione che confermi l'acquisto di merci (se disponibile).
5. **Eseguire una copia leggibile della documentazione**.
  - a. Effettuare una copia della documentazione e accertarsi che sia leggibile, secondo la descrizione sotto.

**Importante!**

La risposta deve essere inviata, persino se non è disponibile la documentazione leggibile.

6. **Inviare la documentazione.** Inviare il modulo compilato e la documentazione leggibile al address email elencato sullo stesso.

**Importante!**

I termini e condizioni/contratto generale contengono la scadenza richiesta per la consegna della documentazione.

7. **Salvare la documentazione.** Salvare la copia della documentazione insieme al modulo compilato, in modo che risultino disponibili per ulteriori investigazioni.

## 7.4 Requisiti Documentazione

Esempio di ricevuta della Transazione corretta:



20. Figura Ricevuta della Transazione corretta

Il Commerciante è obbligato a fornire una copia leggibile o la documentazione della Transazione originaria, se necessario. La documentazione deve essere sufficientemente chiara da consentire al Titolare della Carta di leggerla o all’Emittente di identificare il numero del conto.

Esempi di documentazione errata.



21. Figura Ricevute errate

Le ricevute sottostanti sono illeggibili.

La prima è stropicciata. Una qualità della Carta simile è indice di errata conservazione del documento stampato dal POS.

Quella al centro riporta strisce rosse sul lato inverso, il che significa che il rullo di Carta sarà presto esaurito. Questa parte del rullo di Carta non può essere impiegata per la fatturazione.

Il terzo esempio mostra una ricevuta illeggibile, per cui anche questo è errato.

## 7.5 Risoluzione problemi

Origine	Causa	Descrizione/istruzioni
DOCUMENTAZIONE	<p><b>Impossibile trovare la documentazione</b></p> <p><b>Oppure</b></p> <p><b>Impossibile identificare la documentazione</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Controllare se il nome del Commerciante e l’ID sono corretti</li> <li>Controllare se l’ID del Terminale appartiene a uno dei propri</li> <li>Sulla base dell’orario e dell’ID della Transazione, verificare se è possibile individuare la Transazione precedente e seguente</li> <li>Controllare se il numero PAN sulla ricevuta e sulla richiesta è il medesimo</li> <li>Contattare l’Assistenza Clienti e illustrare il problema</li> </ul>
	<b>La documentazione è illeggibile</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se il colore del testo stampato inizia a essere meno intenso (necessità di sostituire la cartuccia)</li> <li>Se si tratta del Terminale, rivolgersi all’Assistenza Clienti.</li> <li>Provare a eseguire una copia più scura con la fotocopiatrice.</li> <li>Controllare che la nuova copia sia leggibile.</li> <li>Se la documentazione è leggibile, inviarla indirizzo email appropriato.</li> </ul>

10. Tabella Cause comuni di errori nella documentazione

## 7.6 Suggerimenti per evitare le richieste di documentazione

Esercenti che mantengono al minimo la richiesta di documentazione beneficiano anche di tassi di chargeback inferiori e di una redditività superiore. Alcune best practice per ridurre le richieste di documentazione:

Suggerimento	Descrizione
<b>Assicurarsi che i clienti possano riconoscere il nome del Commerciante sui loro scontrini</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• I Titolari della Carta devono poter guardare i loro estratti conto e riconoscere le Transazioni effettuate presso l'Esercente. È possibile eseguire questo controllo acquistando un articolo con Carta di credito presso ciascuno dei propri punti vendita, quindi verificare il nome dell'Esercente e la sede sull'estratto conto mensile della Carta.</li> <li>• Il nome dell'Esercente è riconoscibile?</li> <li>• I Clienti riescono a identificare le Transazioni effettuate al Punto Vendita?</li> </ul>
<b>Assicurarsi che la propria ragione sociale sia leggibile sulle ricevute</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assicurarsi che il nome del Punto Vendita sia stampato in modo preciso e leggibile sulle ricevute della Transazione. Similmente, qualsiasi logo aziendale o messaggio di marketing sulle ricevute dovrà essere distante dalle informazioni relative alla Transazione.</li> </ul>
<b>Formazione del Personale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Una corretta elaborazione della Transazione può prevenire numerose richieste di copie già dal POS. Istruire il personale di vendita in modo che:</li> <li>• Si attenga alle corrette procedure di accettazione della Carta al POS.</li> <li>• Verifichi la precisione e la completezza di ciascuna ricevuta della Transazione.</li> <li>• Si accerti che la ricevuta della Transazione sia leggibile.</li> <li>• Fornisca al Titolare della Carta la copia del Cliente della ricevuta della Transazione e mantenga la copia originale e firmata.</li> <li>• I funzionari di vendita devono anche capire che la responsabilità dell'Esercente comprende sia la merce che la quantità stampata sulla ricevuta. Pertanto, in caso di disputa, L'Esercente potrebbe perdere entrambe.</li> </ul>
<b>Evitare ricevute della Transazione illeggibili</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• È fondamentale garantire la leggibilità delle ricevute delle Transazioni al fine di ridurre le richieste di documentazione e i chargeback. Onde evitare ricevute delle Transazione illeggibili, sono consigliate le seguenti best practice.</li> <li>• L'inchiostro sbiadito e poco visibile sulle ricevute delle Transazioni rappresenta la causa primaria di copie delle ricevute illeggibili. Verificare quotidianamente la leggibilità di tutte le stampanti e accertarsi che la stampa sia definita e scura su ogni documento di vendita.</li> <li>• Sostituire la Carta della stampante del POS alla prima comparsa della striscia colorata.</li> <li>• La striscia colorata lungo il centro o i margini della Carta della stampante indica la fine del rotolo di Carta. Inoltre, riduce la leggibilità delle informazioni relative alla Transazione.</li> </ul>
<b>Misurare il volume della richiesta di documentazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il volume di richieste di copie mensili non deve superare lo 0,16 per cento delle vendite totali. Per misurare tale volume, dividere il numero di copie ricevute per le Transazioni totali, dedotte restituzioni e modifiche. Se il rapporto supera lo 0,16 per cento, rivedere le procedure commerciali e quelle del POS, alla ricerca di possibili punti da migliorare.</li> </ul>

## 7.7 Suggerimenti per evitare i Chargeback

Situazione	Descrizione
<b>Autorizzazione declinata</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Non completare la Transazione se la richiesta di autorizzazione è stata rifiutata.</li> <li>Non ripetere la richiesta dopo che è stata rifiutata: chiedere invece un'altra forma di pagamento.</li> </ul>
<b>Segnalazioni</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se si riceve un messaggio "Fare riferimento all'Emittente della Carta" come risposta a una richiesta di autorizzazione, non accettare la Transazione finché non è stata contattata l'Assistenza Clienti.</li> <li>In questi casi, essere pronti a rispondere alle domande. L'operatore può chiedere di parlare con il Titolare della Carta.</li> <li>Se la Transazione viene approvata, scrivere il codice di autorizzazione sulla ricevuta fiscale. Se viene rifiutata, chiedere al Titolare di fornire un'altra Carta o un metodo di pagamento alternativo.</li> </ul>
<b>Carta scaduta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Non accettare una Carta che ha superato la data di scadenza, indicata con "Good Thru" o "Valid Thru", salvo ottenere un'approvazione dell'autorizzazione per la Transazione.</li> </ul>
<b>Firma del Titolare della Carta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La firma del titolare della carta può essere richiesta per le transazioni basate sulla firma. Vedi anche <a href="#">2.1.4</a></li> <li>Quando si controlla la firma, confrontare sempre la prima lettera e l'ortografia del cognome sullo scontrino di vendita con la firma sulla Carta.</li> </ul>
<b>Transazione fraudolenta con Carta presente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se il Titolare della Carta è presente e dispone del numero della Carta ma non di essa, non accettare la Transazione.</li> <li>Anche se la Transazione venisse approvata, potrebbe essere soggetta a chargeback se risultasse fraudolenta.</li> </ul>
<b>La carta non è fisicamente utilizzata durante la Transazione (Carta non presente)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Quando il Titolare della Carta e la Carta sono fisicamente presenti, utilizzare sempre il microchip o la striscia magnetica invece di inserire manualmente il numero della Carta nel POS.</b></li> <li>Ciò vale anche nel caso in cui il Titolare della Carta abbia già effettuato una Transazione CNP ("Card Not Present", cioè una Transazione in cui la Carta non è fisicamente utilizzata, ad es. una prenotazione alberghiera via e-mail, fax o telefono). <b>Quando il Titolare della Carta è presente presso il Commerciante, effettuare sempre una Transazione "Card Present" per dimostrare la presenza della Carta e del Titolare della Carta.</b> Questa può essere una nuova Transazione, il completamento di una Transazione o qualsiasi autorizzazione incrementale.</li> </ul>
<b>Leggibilità</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prima di ultimare la vendita, assicurarsi che le informazioni della Transazione presenti sulla ricevuta fiscale siano complete, accurate e leggibili.</li> <li>Una ricevuta illeggibile o che produce una copia poco chiara può essere restituita per l'impossibilità di una corretta elaborazione.</li> <li>Il crescente uso di dispositivi di scansione elettronici per la trasmissione elettronica delle copie delle ricevute fiscali rende essenziale l'assoluta leggibilità dell'articolo scansionato.</li> </ul>
<b>Rimborso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Qualora il Titolare della Carta si penta di un acquisto e desideri restituire il prodotto, eseguire sempre il rimborso sulla Carta che è stata utilizzata per la Transazione di vendita originale.</li> </ul>
<b>Chargeback</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se in seguito ad un chargeback la contestazione si conclude a favore del titolare della Carta, non è necessario eseguire alcun rimborso, in quanto il chargeback sarà direttamente accettato.</li> </ul>

## 8 Servizi Alipay

L'Acquirente accetta le Transazioni di Alipay supportando il "Pagamento del codice QR della Transazione". Con il metodo "Pagamento QR Transazione", il POS Terminale invia una richiesta al sistema Alipay compresi i dati della Transazione e Alipay risponde con un codice QR per identificare la Transazione stessa. Il codice QR verrà stampato dal POS e scansionato dal telefono del Cliente per completare la Transazione.

### 8.1 Linee guida di marketing Alipay per Acquirenti offline

Ciascun Esercente deve mostrare il marchio o il logo Alipay a parità di tutti gli altri metodi di pagamento accettati. Ad esempio può esporre applicazioni o materiali promozionali del prodotto stesso.

### 8.2 Disputa Alipay

Quando l'Utente Alipay effettua un reclamo / contestazione, l'Acquirente invierà un'e-mail all'Esercente indicando le relative informazioni sulla Transazione, il motivo del reclamo dell'Utente e l'indicazione dell'Esercente richiesto per effettuare il rimborso all'Utente Alipay e / o intraprende altre azioni correttive. L'Esercente deve rispondere alla richiesta e fornire prove della Transazione entro il limite di tempo definito (5 giorni lavorativi dalla richiesta).

### 8.3 Lista di prodotti non concessa alle transazioni Alipay

#	Descrizione
1.	Pubblicazioni e prodotti audiovisivi politici illegali
2.	Canali relativi a programmi politici illegali
3.	Informazioni e documenti protetti dal segreto di Stato
4.	Prodotti, articoli, con contenuti pornografici
5.	Servizi volgari o pornografici
6.	Dispositivi e accessori del gioco d'azzardo
7.	Lotteria
8.	Servizi per il gioco d'azzardo
9.	Stupefacenti e accessori ad essi collegati
10.	Armi di tutti tipi (inclusi pugnali, armi da fuoco ed accessori), munizioni ed esplosivi
11.	Attrezzature militari o di polizia
12.	Proventi o proprietà ottenute illegalmente a seguito di reato
13.	Sostanze chimiche velenose o pericolose vietate dalla legge applicabile e / o dalle leggi della Repubblica Popolare Cinese
14.	Manganelli, manganelli elettrici
15.	Accessori ed utensili di scassinamento
16.	Medicina anestetica, psicotropa o vietata dalla Repubblica Popolare Cinese; medicina illegale non registrata
17.	La determinazione del sesso fetale
18.	Prodotti Afrodisiaci
19.	Servizi medici, cure mediche, ipnoterapia, la chirurgia estetica
20.	Servizi od accessori della pirateria informatica
21.	Programmi malevoli
22.	certificati illegali che rappresentano francobolli
23.	Crowd funding
24.	Servizi di video chat

#	Descrizione
25.	Siti, pubblicazioni religiose
26.	Cimiteri online e adorazione degli antenati
27.	Vendita dei dati personali ( dati di Carta d'identità)
28.	Apparecchiature di spionaggio
29.	Servizi o prodotti che violano la privacy personale (monitoraggio dell'attività online)
30.	Marketing Piramidale , di multi-livello o schemi di distribuzione
31.	Investimenti d'oro
32.	Pagamento con contanti proveniente da fonti di finanziamento del credito (ad es. Carte di credito)
33.	Monete contrafatte
34.	Vendita illegale d'informazioni finanziarie (ad es. Conti bancari, carte bancarie)
35.	Borse e valori mobiliari
36.	Fondi comuni
37.	Prodotti e piattaforme assicurative
38.	Prodotti e servizi finanziari
39.	Servizi di rimborso
40.	Software o prodotti relativi alla negoziazione di prodotti e informazioni finanziari
41.	Carte prepagate monouso (carte regalo e altre carte valore memorizzate)
42.	Attività di raccolta fondi illegali o attività non registrate
43.	Servizi di cambio
44.	Servizi di prestito peer to peer (P2P)
45.	Servizi di pagamento scaglionato (a rate)
46.	Scambio di fatture emesse all'interno della Repubblica Popolare Cinese
47.	Vendite di valute virtuale (Bitcoin, Litecoin)
48.	Satelliti ed antenne
49.	Reliquie archeologiche o culturali
50.	Negoziazione o distribuzione di valuta (sia RMB che valute estere)
51.	Prodotti alimentari contrafatti
52.	Vendita online di tabacco e sigarette
53.	Prodotti pirotecnici, petard
54.	Petrolio
55.	Organi umani
56.	Servizi surrogate
57.	Servizi per facilitare il plagio e la frod
58.	Specie protette
59.	Merci contrabbandate
60.	Vendite per distribuzione di biglietti per eventi senza licenza (ad es. Biglietti per le Olimpiadi o l'Expo mondiale)
61.	Semi, sementi
62.	Immobili
63.	Associazioni non-profit, istituzioni benefiche
64.	Servizi e siti di aste

#	Descrizione
65.	Servizi de pegno
66.	Sorteggio (es. Lotteria)
67.	Vendite dei animali, vegetali e prodotti contagiosi o con malattie trasmissibili
68.	Vendita di animali, piante o prodotti provenienti da aree dichiarate a rischio di epidemia legata a malattie contagiose
69.	Servizi o prodotti che facilitano l'illegale raccolta pubblica

### 11. Tabella– Transazioni vietate da Alipay

## 9 MO/TO E TRANSAZIONI AVS

### 9.1 MO/TO

MO / TO - Ordine per corrispondenza o ordine telefonico tramite un modulo di CNP - Transazioni senza presenza della Carta- sono un prodotto standard dei pagamenti per supportare gli Esercenti di hotel e al dettaglio nell'elaborazione delle Transazioni per i propri Clienti non presenti al momento dell'acquisto. I pagamenti MO/TO consentono alle aziende che operano in remoto di processare pagamenti con Carta di debito e di credito dai propri Clienti tramite richieste telefoniche, postali o via e-mail.

L'inserimento manuale dei tasti del PAN è il metodo normale per eseguire una Transazione MO / TO.

È richiesta l'autorizzazione online.

Sono supportati i seguenti ICO:

- VISA
- Mastercard
- UPI
- JCB
- Diners (non applicabile)
- AMEX

<b>Importante!</b>	<p>Nel caso venga utilizzato il CVV/CVC per l'autorizzazione, l'Esercente non deve riutilizzare il CVV/CVC o conservare il codice in alcun modo per qualsiasi scopo.</p> <p>Il CVV/CVC autorizzato dal Titolare della Carta per una Transazione di ordine e-mail deve essere reso illeggibile prima del deposito.</p>
--------------------	---

Paese	MOTO é consentito	MOTO non é consentito
<b>Regno Unito, Francia</b>	Solo per le Carte Maestro domestiche	Carte Maestro non-domestiche
<b>Italia, Spagna</b>	-	Carte Maestro domestiche e non-domestiche

### 12. Tabella Transazioni MOTO con Carte Maestro

## 9.2 AVS (opzionale)

AVS – Servizio di verifica di indirizzo:

Il servizio di verifica dell'indirizzo è un servizio supportato da alcuni regimi ed emittenti di Carte, attualmente obbligatorio per gli Emittenti nel Regno Unito. Questo sistema consente all'Esercente di inviare il numero civico del Cliente e le cifre del codice postale per un'ulteriore convalida presso l'Emittente oltre alla richiesta di autorizzazione. L'AVS viene utilizzato quando l'Esercente verifica i dati della Carta di credito, come l'indirizzo di fatturazione e il codice postale, rispetto alle informazioni di fatturazione Visa/Mastercard del Titolare della Carta. AVS verifica che l'indirizzo di fatturazione della Carta di credito o di debito corrisponda all'indirizzo fornito dal Cliente.

Laddove venga offerto questo servizio e si ottenga una completa corrispondenza AVS con la Transazione insieme a una corretta autorizzazione dall'Emittente, la Transazione proseguirà automaticamente sul Terminale POS. L'Esercente potrebbe voler accettare o rifiutare le Transazioni sul Terminale POS qualora non si ottenga alcuna corrispondenza AVS oppure solo parziale. Pertanto, il Terminale POS visualizzerà un messaggio di conferma in cui richiede al cassiere di confermare o invertire la Transazione dopo che il risultato AVS sia stato ricevuto.

Si prega di notare che ricevere una corrispondenza parziale o assente non significa necessariamente che il Cliente non sia legittimo, altrettanto ricevere una corrispondenza completa AVS non garantisce che il Cliente sia legittimo, il servizio è stato progettato per fornire ulteriore garanzia che il Cliente sia legittimo al fine di ridurre i chargeback. Se AVS è disponibile e si sceglie di non utilizzarlo, o se si sceglie di accettare una Transazione in cui viene ricevuta solo una corrispondenza parziale o assente, ciò può indebolire le possibilità di richieste di chargeback con gli Emittenti.

**Importante!**

Nel caso venga utilizzato il CVV/CVC per l'autorizzazione, l'Esercente non deve riutilizzare il CVV/CVC o conservare il codice in alcun modo per qualsiasi scopo.

Il CVV/CVC autorizzato dal Titolare della Carta per una Transazione di ordine e-mail deve essere reso illeggibile prima del deposito.

## 10 APPENDICE I. – Codici di Risposta

La tabella seguente contiene un elenco dei possibili codici di risposta Terminale con i relativi stati di approvazione o rifiuto. Per i codici di risposta di rifiuto dove non sono citate istruzioni specifiche, si suggerisce di contattare l'Assistenza Clienti.

Codice di risposta ricevuto dal Terminale	Messaggio di risposta	Commenti
00	AUTORIZZATO nnnnnn	nnnnnn = NUMERO AUTORIZZAZIONE
03, 05, 12, 13, 14, 15, 20, 21, 30, 33, 36, 38, 39, 51, 54, 55, 56, 57, 61, 62, 65, 75, 77, 89, 92, 94, 95, 96, 97, 98	DECLINARE	
67	IL PRODOTTO CARTA NON ACCETATE DALL'ESERCENTE.	
04, 34, 59	PICK UP- RITIRARE CARTA	
01, 02	RITIRARE CARTA	
Y1	REFUND LIMIT EXCEEDED	
X1	PREAUTORIZZAZIONE NON TROVATA PER RRN nnnn, CODICE D'AUTORIZZAZIONE xxxx, MID YYYY	nnnn = Numero di Riferimento xxxx = Codice d'Authorizzazione yyyy = ID Esercente
X2	IMPORTO DI ANNULLAMENTO MAGGIORE DELL'IMPORTO TOTALE PREAUTORIZZATO	
X3	TRANSAZIONE GIÀ ESISTENTE	Completamento preautorizzazione duplicato.
X4	PREAUTORIZZAZIONE DUPLICATA PER MID nnnn	nnnn = ID Esercente
X5	LA PREAUTORIZZAZIONE È IN VALUTA DIVERSA.	
Tutti gli altri codici di risposta	TRANSAZIONE INVALIDA	

13. Tabella Codici di Risposta

Ricevuto dal	Codice di risposta ricevuto dal Terminale	Messaggio di risposta / Descrizione
Mastercard	15	Supera i limiti del conteggio prelievi (non-POS ctls trx)
Mastercard	SC	Supera i limiti del conteggio prelievi
Visa	SC	È necessaria un'ulteriore autenticazione del cliente
Visa	SP (OP)	PIN richiesto
AmEx (Brighton)	SC	Contactless request declined – retry in contact mode
SIA/AmEx IT	SC	Richiede Autenticazione forte
UPI	SP (OP)	Il limite d'importo é superato / Supera il limite di tempo
Diners	SP	Autenticazione del Cliente Richiesta ( PIN Online supportato/ non supportato)

14. Tabella Codici di risposta PSD2

RC	Caso d'uso	Display Terminale	Stampato sulla striscia di Carta	Cosa fare
A	Indirizzo corrisponde, codice postale no. Diritti dell'Acquirente non impliciti	PARZIALE CORRISPONDENZA AVS Indirizzo corrisponde, codice postale no. Procedete a vostro rischio?	A: PARZIALE CORRISPONDENZA AVS	Riprova o procedi a tuo rischio
B	Gli indirizzi stradali corrispondono. Codice postale non verificato a causa di formati incompatibili.	PARZIALE CORRISPONDENZA AVS Indirizzo corrisponde, codice postale no. Procedete a vostro rischio?	B: PARZIALE CORRISPONDENZA AVS	Riprova o procedi a tuo rischio
C	Gli indirizzi stradali corrispondono. Codice postale non verificato a causa di formati incompatibili.	Impossibile verificare a causa di un formato incompatibile. Procedete a vostro rischio?	C: AVS NON VERIFICATO	Riprova o procedi a tuo rischio
D	Gli indirizzi e i codici postali corrispondono.	AVS Corrispondenza OK	D: AVS Corrispondenza OK	La Transazione sarà approvata dal POS
F	Indirizzo e corrispondenza del codice postale. Si applica alle carte emesse nel Regno Unito.	AVS Corrispondenza OK	F: AVS Corrispondenza OK	La Transazione sarà approvata dal POS
G	Informazioni sull'indirizzo non verificate per la Transazione internazionale. L'Emittente non è un partecipante AVS o i dati AVS erano presenti nella richiesta ma l'Emittente non ha restituito un risultato AVS o Visa esegue AVS per conto dell'Emittente e non è stato registrato alcun record di indirizzo per questo account.	L'Emittente della Carta non è un partecipante AVS o l'Emittente non ha restituito un risultato AVS. Procedete a vostro rischio?	G: AVS NON VERIFICATA	La Transazione sarà rifiutata, si prega di riprovare o procedere a proprio rischio
I	Informazioni sull'indirizzo non verificate. (Solo internazionale)	AVS NON VERIFICATO Procedere a proprio rischio?	I: AVS NON VERIFICATO	Riprova o procedi a tuo rischio
M	Indirizzo e corrispondenza del codice postale.	AVS Corrispondenza OK	M: AVS Corrispondenza OK	La Transazione sarà approvata dal POS
N	Nessuna corrispondenza. L'Acquirente ha inviato solo il codice postale / CAP o solo l'indirizzo o il codice postale e l'indirizzo.	AVS NON ABBINATO Procedere a proprio rischio?	N: AVS NON VERIFICATA	La Transazione sarà rifiutata, si prega di riprovare
P	Corrispondenza del codice postale. L'Acquirente ha inviato il codice postale e l'indirizzo, ma l'indirizzo non è stato verificato a causa di formati incompatibili.	Il codice postale corrisponde, l'indirizzo no. Procedete a vostro rischio?	P: CORRISPONDENZA AVS PARZIALE	Riprova o procedi a tuo rischio
T	Sostituito con U (per carte domestiche) o G (per quelle internazionali ) da V.I.P. disponibile solo per i clienti statunitensi.			
U	Indirizzo non verificato per le transazioni domestiche. La banca Emittente non è un partecipante AVS o i dati AVS erano presenti nella richiesta ma l'Emittente non ha restituito un risultato AVS oppure Visa esegue AVs per conto della banca Emittente ma non è stato registrato alcun indirizzo per questo account	AVS non verificato, procedere a proprio rischio?	U: AVS non verificato	La Transazione sarà rifiutata, riprovare.

RC	Caso d'uso	Display Terminale	Stampato sulla striscia di Carta	Cosa fare
W	No applicabile . Se presente, sostituire con Z fornito da V.I.P. Disponibile solo per le banche emittenti degli Stati Uniti	Il codice postale corrisponde, l'indirizzo no . Procedere a proprio rischio?	W: Solo una parte dell'AVS corrisponde	La Transazione sarà rifiutata, riprovare
X	Non applicabile. Se presente , sostituire con fornito da V.I.P. disponibile solo per le banche emittenti degli stati Uniti. oppure, codice postale e indirizzo corrisponde (Mastercard)	AVS CORRISPONDE OK	X: AVS CORRISPONDE OK	La Transazione sarà approvata dal Pos
Y	Indirizzo e codice postale corrispondono	AVS CORRISPONDE OK	Y: AVS corrisponde ok	La Transazione sarà approvata dal Pos.
Z	Codice postale/ZIP corrispondono; l'indirizzo non corrisponde oppure non è incluso nella richiesta	Codice postale corrisponde ma l'indirizzo no. Procedere a proprio rischio?	Z: Solo una parte dell'AVS corrisponde	La Transazione sarà rifiutata, riprovare

15. Tabella Codici Risposta AVS

## 11 APPENDICE II. - Risoluzione problemi per questioni tecniche

Errore	Domanda di investigazione	Soluzione
Il Cliente non passa la Carta in tempo, il che causa un timeout.		Ripetere la Transazione.
Carta illeggibile o swap off non valido	La Carta è danneggiata? La Carta è in rilievo?	Ripetere la Transazione. Se il chip non può essere letto, strisciare la banda magnetica della Carta (fall back) mentre il Terminale visualizza questo messaggio. Se queste soluzioni non funzionano, chiedere altre opzioni di pagamento.
Nessuna ricevuta stampata	La Carta è stata caricata? La Carta è stata caricata correttamente? È stato utilizzato il tipo di rullo di Carta adeguato?	In tal caso, accertarsi che non vi sia inceppamento Carta. Controllare il rotolo di Carta. Controllare il rotolo di Carta.
Il Terminale non ha alimentazione o schermata nera	Il cavo di alimentazione è connesso correttamente? Si è verificata un'interruzione di energia nella presa a muro?	Dopo aver controllato questi punti, azzerare il Terminale disattivandolo e quindi riattivandolo.

16. Tabella Errori e possibile soluzione

La presente tabella contiene i messaggi di errore che potrebbero essere visualizzati sullo schermo del Terminale POS. Le colonne seguenti elencano i messaggi, il relativo significato e l'azione necessaria per porre fine al problema.

Messaggio di errore	Significato	Azione richiesta
ESISTE GIÀ	Il nuovo ID utente che si desidera salvare nella tabella utenti è già definito.	Fornire un nuovo ID utente:
I DATI DELLA CARTA NON CORRISPONDONO	Inversione: la Transazione che verrà invertita è stata eseguita con una Carta diversa rispetto a quella inserita.	Provare a trovare la Carta giusta.
TERMINALE IN STATO NON IN LINEA. CHIUSURA GIORNALIERA INTERROTTA.	La chiusura giornaliera è una funzione online.	Provare a modificare lo stato del Terminale con la modalità online, avviando il menu Service F3/1 e selezionando Comunicazione.
CARTA BLOCCATA	La Carta si trova in stato di blocco.	Chiedere al Cliente di utilizzare un'altra Carta.
CARTA NON ACCETTATA DALL'ESERCENTE	Il contratto dell'Esercente non prevede l'accettazione di questo tipo di Carta.	Chiedere al Cliente di utilizzare un'altra Carta.
CARTA SCADUTA	Questa Carta è scaduta.	Chiedere al Cliente di utilizzare un'altra Carta.
CARTA DIFETTOSA	La Carta inserita non può essere accettata.	Chiedere al Cliente di utilizzare un'altra Carta.
NUMERO CARTA ERRATO	Immissione manuale PAN: il numero Carta immesso è errato.	Controllare nuovamente il numero della Carta.
DATA NON VALIDA	La data inserita è errata.	Digitare una data corretta.
ORA NON VALIDA	L'ora inserita è errata.	Digitare un'ora corretta.
VALORE NON VALIDO	Il valore inserito è errato.	Controllare il manuale dell'utente e digitare un valore corretto.
PARAMETRO NON VALIDO O MANCANTE	Errore interno nell'applicazione del Terminale.	Chiamare l'azienda di assistenza e informarli del messaggio di errore.
CARTA SCADUTA	Questa Carta è scaduta.	Chiedere al Cliente di utilizzare un'altra Carta.
LA MEMORIA DEL TERMINALE È PIENA, ESEGUIRE LA CHIUSURA GIORNALIERA	Non è presente spazio a sufficienza per salvare i dati della prossima Transazione.	Avviare la voce di menu Transaction/Day closure (Transazione/Chiusura giornaliera).
MEMORY ALLOCATION ERROR	Errore interno nell'applicazione del Terminale.	Chiamare l'azienda di assistenza e informarli del messaggio di errore.
AUTORIZZAZIONE ONLINE RICHIESTA	Il Terminale è in modalità offline. La Carta non è accettabile in questo stato.	Verificare il motivo per la modalità offline. Impostare il Terminale in modalità online oppure chiedere al Titolare di utilizzare un'altra Carta.
FUORI BILANCIO	Esiste una differenza tra il totale del Terminale e dell'host di autorizzazione.	Chiamare l'ASSISTENZA CLIENTI e informarli del messaggio di errore.
CARTA ESAURITA	La Carta è esaurita.	Inserire un nuovo rotolo di Carta.
PIN NON SUPPORTATO IN	Il Terminale è in modalità offline. Questa	Chiedere al Cliente di utilizzare

Messaggio di errore	Significato	Azione richiesta
STATO NON IN LINEA	Carta bancaria non è accettabile in questo stato.	un'altra Carta.
ESEGUIRE L'ACCESSO	Nessun utente è connesso.	Avviare il menu User (utente), voce Login (accesso).
ERRORE STAMPANTE	La stampante è rotta.	Chiamare l'Assistenza Clienti e informarli del messaggio di errore.
LIMITE RIMBORSO SUPERATO	Se l'Esercente vuole impostare un limite di rimborso superiore, la richiesta deve essere inviata al centro di Assistenza Clienti. Sarà necessaria l'approvazione del gestore del rischio.	La Transazione può essere eseguita solo dopo una chiusura giornaliera.
NESSUNA TRANSAZIONE CON QUESTA CARTA	Ristampa ticket: il batch attuale non contiene Transazioni eseguite con la Carta inserita.	Nessuna.
VALORE ECCESSIVO	Il valore inserito è eccessivo.	Controllare il manuale dell'utente e digitare un valore corretto.
IMP. TOTALE ECCESSIVO	La somma degli importi degli articoli è eccessiva.	Eliminare gli articoli dall'elenco.
TRANSAZIONE NON TROVATA	Inversione: l'ID Transazione inserito non è presente nel batch attuale.	Nessuna.
TRANSAZIONE GIÀ INVERTITA	Inversione: la Transazione identificata è già invertita.	Nessuna.
IL BATCH DELLA TRANSAZIONE È CHIUSO	Non si è autorizzati ad avviare la nuova Transazione perché il batch attuale è chiuso.	Avviare il menu Transaction/Day closure.
TIPO DI TRANSAZIONE NON CONSENTITO	La Transazione avviata non è consentita per la Carta inserita.	Chiedere al Cliente di utilizzare un'altra Carta.
IMPOSSIBILE SCARICARE I PARAMETRI	La procedura di download dei parametri è stata interrotta.	Avviare nuovamente la funzione manualmente, selezionando il menu Service/Parameter download.
NON AUTORIZZATO	L'utente corrente ha provato una funzione con diritti utente insufficienti.	Accedere con un utente che dispone dei diritti utente per eseguire l'attività corrente.
USE CHIP INTERFACE	Il limite della carta è stato raggiunto per le transazioni contactless e senza PIN.	Inserire il chip nel Terminale e inserire il codice PIN. La Transazione corrente non verrà interrotta.
ERRORE CONNESSIONE CON SIGNPAD	Il pad DCC/Sign pad è stato scollegato in modo errato.	Chiamare l'Assistenza Clienti e informarli del messaggio di errore.

### 17. Tabella Messaggi di errore



## 12 APPENDICE III. Il processo di recupero della Carta

### 12.1 Come comportarsi se il Titolare abbandona la Carta al punto di vendita

Talvolta può accadere che il Titolare dimentichi la Carta nel punto vendita dopo aver completato il pagamento, per poi andarsene. In tali situazioni, attenersi ai seguenti passaggi:

1. Il Commerciante contatta l'Assistenza Clienti.
2. L'Assistenza Clienti contatta l'Acquirente.
3. L'Acquirente contatta l'Emittente (sulla base delle informazioni stampate sul retro della Carta) e domanda le istruzioni per la procedura di manipolazione della Carta.
4. I passaggi successivi dipendono dalle istruzioni dell'Emittente. Queste potrebbero includere, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, la distruzione della Carta, la restituzione della Carta al Titolare sulla base della Carta d'identità, la consegna della Carta all'Emittente ecc.
5. Le Carte perse devono essere manipolate come descritto nelle istruzioni generali. Le Carte possono essere restituite al Titolare solo se l'Emittente incarica per iscritto l'Acquirente in tal senso.

### 12.2 Istruzioni Generali

Durante una Transazione online, è possibile ricevere una richiesta per l'acquisizione di una Carta, che riporti i seguenti messaggi sul Terminale:

Codice Terminale	Codice host	Descrizione
208	04	Ritirare la Carta
208	41	Carta persa, ritirarla
209	43	Carta rubata, ritirarla

Lo stesso si applica se, durante una Transazione offline e un'autorizzazione vocale, l'Assistenza Clienti fornisce la risposta dell'autorizzazione che prevede il ritiro della Carta.

I dipendenti e il personale del Commerciante devono chiedere al Titolare della Carta di lasciare la Carta a loro, tuttavia, senza entrare in conflitto con il Titolare della Carta.

La Carta deve essere registrata e resa inutilizzabile – come definito dagli schemi riportati qui di seguito – sotto la supervisione di due persone, al più presto possibile, e poi inviata al Acquirente insieme ai documenti pertinenti (cfr. il modulo "Card Recovery Form" (Modulo di recupero della Carta nell'[Appendice IX](#)), entro il termine previsto per il recupero della Carta.

L'Esercente deve inviare al Acquirente, a mezzo raccomandata, le Carte correttamente recuperate (distrutte in base al tipo), unitamente al Modulo di Recupero Carta e alla copia della ricevuta del Terminale.

Qualora la richiesta di ritiro della Carta sia stata ricevuta tramite autorizzazione vocale, scrivere la data e l'ora della chiamata nel campo dei commenti, invece di allegare la ricevuta del Terminale.

Una copia del "Card Recovery Report" (Rapporto di recupero della Carta) deve essere inviata inoltre al seguente indirizzo email:

Paese	Indirizzo e-mail
Italia	pos_support_it@euronetworldwide.com

L'Acquirente deve spedire la Carta recuperata all'Emittente entro cinque giorni di calendario dalla ricezione della Carta, insieme alla prima copia (quella bianca) del modulo "Interchange Card Recovery Form".

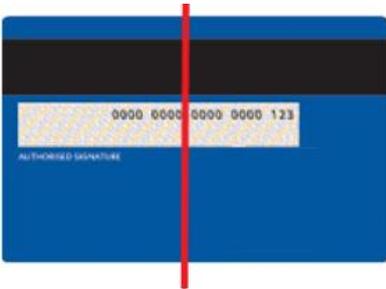
<b>Euronet Services Kft.</b>
POS ACQUIRING BUSINESS OPERATION
Alkotas utca 50, Alkotas Point C/3
H - 1123Budapest
Hungary

### 12.2.1 Regole di recupero delle Carte Mastercard

Gli Esercenti devono impegnarsi al massimo per il recupero di una Carta tramite strumenti ragionevoli e pacifici se:

- L'Emittente consiglia all'Acquirerente o all'Esercente di recuperare la Carta in risposta a una richiesta di autorizzazione.
- Il numero del conto è presente nel file Electronic Warning Bulletin o in una notifica di avviso regionale in vigore.

Dopo aver recuperato una Carta, l'Acquirer o l'Esercente deve avvisare il relativo centro di autorizzazione o il suo Acquirer e ricevere le istruzioni per la restituzione della Carta. Se la Carta viene inviata per posta, l'Acquirer o l'Esercente del recupero deve prima tagliarla a metà attraversando la banda magnetica.



22. Figura Tagliare la Carta Mastercard a metà

### 12.2.2 Regole di recupero delle Carte VISA

Un Esercente non deve completare una Transazione e deve tentare il recupero di una Carta Visa con strumenti pacifici e ragionevoli per una delle seguenti motivazioni:

- Il numero di conto è riportato su un Card Recovery Bulletin,
- L'Acquirer o l'Elaboratore di autorizzazione ne richiede la conservazione,
- Le 4 cifre stampate sotto il numero di conto in rilievo o stampato (se presente) non corrispondono alle prime 4 cifre del numero di conto in rilievo o stampato,
- L'Esercente ha motivo ragionevole di credere che la Carta sia contraffatta, fraudolenta o rubata.

Un Esercente deve avvisare l'Acquirente di aver recuperato una Carta e chiedere ulteriori istruzioni. La Carta deve essere distrutta in modo sicuro attraverso la triturazione.

<b>Importante</b>	<p>In caso di carte Visa Bank, assicurarsi che la Carta venga distrutta in modo sicuro attraverso la triturazione o l'incenerimento. Fai in modo che tutte le immagini, i numeri della Carta e gli identificatori generici siano completamente inutilizzabili o illeggibili.</p> <p>Tagliare la Carta a metà e gettarla nella spazzatura non soddisfa questo requisito.</p>
-------------------	---

### 12.2.3 Regole di recupero delle Carte JCB

Nel caso delle carte JCB: tagliare un angolo, ma non danneggiare la banda magnetica o il chip.

### 12.2.4 Regole di recupero delle Carte AMEX

Gli Emittenti della Carta potrebbero chiedere occasionalmente l'acquisizione delle Carte per impedire l'utilizzo non autorizzato di una Carta perduta o rubata.

Tutte le Carte che sono acquisite devono essere distrutte in modo che sia possibile la disabilitazione completa della Carta. Una Carta acquisita non deve essere restituita al Titolare.

### 12.2.5 Regole di recupero delle Carte UPI

Un Esercente deve trattare le Carte acquisite in base alle seguenti procedure:

- Utilizzare la ricevuta della Transazione come scontrino della Carta acquisita destinato al Titolare. La ricevuta deve essere in triplice copia e riportare il numero della Carta, oltre al motivo per l'acquisizione. Le tre copie della ricevuta sono conservate dagli Esercenti, dal Titolare della Carta e dall'Acquirer.
- La Carta acquisita deve essere immediatamente tagliata sull'angolo (tagliare l'angolo superiore sinistro del lato posteriore lungo una direzione che incontri il margine inferiore della banda magnetica e formi un angolo non superiore a 45 gradi).
- L'Esercente deve informare l'Acquirer entro 3 (tre) giorni lavorativi dall'acquisizione della Carta e sostenere eventuali rischi, qualora la Carta acquisita non sia manipolata come richiesto.

Le Carte acquisite dagli Esercenti non saranno restituite ai rispettivi Titolari. Quando un Esercente acquisisce e manipola una Carta come richiesto, l'Acquirer invierà a UPI i documenti relativi entro cinque giorni lavorativi locali.

### 12.2.6 Regole di recupero della carta Diners (non applicabile)

Il Commerciante è tenuto a notificare al Acquirente il recupero della Carta entro tre giorni di calendario dalla data di recupero.

L'Acquirente può richiedere al Commerciante di restituire la Carta recuperata; se quella originale non è disponibile, una fotocopia o impronta della Carta con la scritta "Carta distrutta" verrà accettata dall'Emittente.

## 13 APPENDICE IV. –Investigazione tecnica

Questa tabella elenca le domande/risposte che facilitano la risoluzione dei problemi legati al Terminale POS.

Origine del problema	Domanda di investigazione	Risposta di esempio <sup>1</sup>
<b>Terminale POS stesso</b>	Cosa viene visualizzato sul Terminale (ove presente)?	-
	Quando si è verificato il problema? (dopo/durante quale passaggio della procedura della Transazione)	Durante l'autorizzazione. Al momento della stampa della ricevuta della Transazione. Dopo aver inserito l'importo.
<b>Display</b>	Cosa viene visualizzato sul display?	Il display è.nero/illeggibile/non visualizza correttamente i segni.
	Quando si è verificato il problema? (dopo/durante quale passaggio della procedura della Transazione)	Durante l'autorizzazione. Al momento della stampa della ricevuta della Transazione. Dopo aver inserito l'importo.
<b>Cavi/connettori</b>	I cavi/connettori sono stati danneggiati? Quale cavo è stato danneggiato? Come è stato danneggiato?	
<b>Printer / stampante</b>	Qual è il problema con la ricevuta?	Le ricevute non vengono stampate. La stampa non è visibile. Nella stampa vengono visualizzati caratteri strani.
<b>Tastiera</b>	Quale parte della tastiera è problematica?	La tastiera o un tasto specifico.
	Con che frequenza si verifica il problema?	A volte./Sempre./ Dopo il processo ...
<b>Lettores Schede</b>	È un problema fisico?	Impossibile inserire/leggere la scheda. La Carta si è bloccata nel lettore di schede.
	È un problema di autorizzazione?	La Carta non può essere accettata.
	Quali Carte causano questo problema?	Specificare la marca della Carta (Visa, MC, ecc.)/Carte chip./Carte Magstripe.
	Con che frequenza si verifica il problema?	A volte./Sempre./ Dopo il processo ...
<b>Blocco Terminale</b>	Quando si è verificato il problema? (dopo/durante quale passaggio della procedura della Transazione)	Durante l'autorizzazione. Al momento della stampa della ricevuta della Transazione. Dopo aver inserito l'importo.
	Quali Carte provocano questo problema (tipo, Emittente/BIN)?	Specificare la marca della Carta (Visa, MC, ecc.)/Carte chip./Carte Magstripe.
	Qual è il nome dell'applicazione e la versione del parametro? (Stampare i parametri dal Terminale). Per ulteriori dettagli, vedere la Guida utente del Terminale.	Specificare i dettagli.

### 18. Tabella Investigazione tecnica

<sup>1</sup> Le risposte di esempio funzionano solo da linee guida per scoprire il maggior numero di informazioni sul problema. Esistono altre risposte possibili anche alla domanda dell'investigazione



## 14 APPENDICE V. – Numeri di Contatto

Tutti i problemi relativi all'elaborazione delle Transazioni con Carte sui Terminali POS devono essere segnalati all'Assistenza Clienti.

### 14.1 Numeri di Contatto

I numeri di telefono da chiamare da Merchant nel caso **il problema** con la Transazione, Terminale POS.

La tabella seguente contiene i numeri di contatto per Italia:

Assistenza Clienti	Numero di contatto	Descrizione
Italia	800 719 453	<a href="mailto:POS_SUPPORT_IT@euronetworldwide.com">POS_SUPPORT_IT@euronetworldwide.com</a>

## 15 APPENDICE VI. – DCC

Domanda	Risposta
1. Abbreviazione DCC	Dynamic Currency Conversion
2. A quali carte si può applicare DCC?	Mastercard, Maestro e VISA.
3. In che modo il Cliente può scegliere la valuta di acquisto?	Sul Terminale POS viene visualizzato un messaggio con l'importo dell'acquisto in entrambe le valute e il tasso di cambio. Il Cliente può scegliere di accettare o rifiutare l'opzione di pagare nella propria valuta quando si trova all'estero.
4. Cosa succede se l'opzione è rifiutata?	Il Cliente pagherà nella valuta del paese che visita.
5. Cosa succede se l'opzione è accettata?	Il Cliente pagherà nella valuta del paese di origine. Verrà inoltre visualizzato il messaggio: "I accept that I was given a choice of payment currencies and that I could have paid in local currency". (Accetto di aver ricevuto la possibilità di scegliere nelle valute di pagamento e che avrei potuto pagare in quella locale. I accept the exchange rate used to perform the currency conversion and my decision is final to pay in YYY (accetto il tasso di cambio utilizzato per eseguire la conversione di valuta e la mia decisione finale è di pagare in YYY <sup>2</sup> .)")
6. Per quale motivo il Terminale dice: "Previous screen"/"accept" (schermata precedente/accetta)?	Perché il Cliente può sempre cambiare idea, dopo aver accettato di pagare nella sua valuta originaria, e ha il diritto di tornare alla schermata precedente e rifiutare l'opzione di pagamento nella sua valuta originaria, optando per la valuta del paese in cui si trova al momento dell'acquisto. Vedere anche Guida utente per il Terminale.
7. È possibile descrivere una situazione dove si applica DCC?	Ad esempio, un Titolare di Carta austriaco acquista un bene presso un Commerciante britannico. L'acquisto viene avviato dall'Esercente in modo normale inserendo la Carta nel Terminale e inserendo l'importo originale in

<sup>2</sup> <YYY> indica la valuta di pagamento del Titolare della Carta di credito, nel formato di codice ISO con 3 cifre alfanumeriche.



GBP. Quando il Sistema realizza che la Carta é può essere offerta un servizio DCC. (DCC eligibile), l'importo della GBP viene scambiato nella valuta di origine del Titolare della Carta (nel nostro caso EUR) e viene visualizzata sia import e il tassi di cambio sul display.

A quel punto, il Titolare della Carta sceglierebbe l'opzione Euro e la Transazione sarebbe completata in quella valuta dal punto di vista del Titolare della Carta, mentre al Commerciante sarà accreditato con l'importo originale GBP.

<b>8. Il DCC comporta altre modifiche alla procedura di pagamento?</b>	No.
<b>9. Cosa succede se è necessario effettuare un rimborso per una Transazione DCC?</b>	Se è stata selezionata l'opzione DCC per la Transazione originale, l'opzione DCC deve essere selezionata per la Transazione di rimborso.
<b>10. Quali tipi di Transazione offrono DCC?</b>	Acquisto, Completamento, Preautorizzazione, Ordine telefonico

## 15.1 Conversione di valuta dinamica (DCC) – Requisiti dell'Esercente

Un Esercente che offre la conversione di valuta dinamica (DCC) deve rispettare tutte le seguenti condizioni:

- Informare il Titolare della Carta che DCC è facoltativo e non utilizza alcun lingua o procedura che possa indurre il Titolare a scegliere DCC come predefinito.
- Garantire che al Titolare della Carta vengano fornite tutte le informazioni pertinenti per consentirgli di prendere una decisione chiara e trasparente di accettare espressamente una Transazione DCC (ciò significa che il Titolare della Carta deve effettuare attivamente una selezione (ad esempio: selezionare una casella o un pulsante) e l'opzione DCC non deve essere preselezionata.
- Non travisare, esplicitamente o implicitamente, che il servizio DCC sia un servizio Visa o MC (Informare il Titolare della Carta che DCC è un servizio fornito dal Esercente/Aquirente prima di ottenere l'autorizzazione),
- Offrire DCC nella valuta di fatturazione del Titolare della Carta.
- Non imporre alcun requisito aggiuntivo al Titolare della Carta affinché la Transazione sia elaborata nella valuta locale.
- Non convertire un importo della Transazione nella valuta locale che è stato approvato dal Titolare della Carta in un importo nella Valuta di fatturazione del Titolare della Carta dopo che la Transazione è stata completata ma non ancora inserita nello Scambio.

## 15.2 Conversione di valuta dinamica (DCC) – Informativa Obbligatoria

Un Acquirente deve assicurarsi che il suo Esercente, prima di avviare una Transazione con conversione valuta dinamica (DCC), rispetti tutti gli obblighi di informativa DCC del Titolare della Carta in tutti gli ambienti di accettazione, come segue:

Descrizione dell'informativa	Check-out Prioritario <sup>3</sup>	Ordine corrispondenza	Ordine telefono	Tutte le altre transazioni
Tipologia di Accordo	Accordo scritto	Modulo per corrispondenza	Notifica verbale	N/A

<sup>3</sup> Solo per esercenti di hotel, alloggi e noleggio di veicoli.

Descrizione dell'informativa	Check-out Prioritario <sup>3</sup>	Ordine corrispondenza	Ordine telefono	Tutte le altre transazioni
Una dichiarazione secondo cui al Titolare della Carta è stata offerta una scelta di valute per il pagamento, inclusa la valuta locale del Commerciante.	X	X		
La valuta specifica della Transazione concordata dal Titolare della Carta e dal Commerciante.	X	X		
Ove appropriato: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Simbolo della valuta locale del esercente e della Valuta di transazione proposta.</li> </ul>			X	X
Importo totale della Transazione dei beni, servizi acquistati nella valuta locale del esercente e nella valuta della Transazione proposta.			X	X
Tasso di cambio utilizzato per determinare l'importo della Transazione.			X	X
Una dichiarazione secondo cui l'Esercente determinerà il tasso di cambio alla data di elaborazione della Transazione, senza ulteriore consultazione con il Titolare della Carta.	X			
Qualsiasi conversione di valuta, commissione, commissione o markup sul tasso di cambio su un tasso all'ingrosso richiesto dal governo.	X	X	X	X
Una dichiarazione che il Titolare della Carta accetta espressamente al DCC contrassegnando "accetta" sull'apposita casella sull'accordo scritto o sul modulo di ordine postale.	X	X		

16. Tabella Descrizione dell'informativa

## 16 APPENDICE VII. Limiti CVM effettivi per paese

Paese	AMEX	CUP/UIP	Diners/ Discover	JCB	Mastercard	VISA
Francia	50 EUR	50 EUR	50 USD o valuta locale equivalente	50 EUR	50 EUR efficace da 24 Aprile 2020	50 EUR efficace da 11 Maggio 2020
Italia	50 EUR efficace da 31 Marzo 2020	50 EUR	50 EUR	50 EUR	50 EUR efficace da 1 Gennaio 2021	50 EUR efficace da 1 Gennaio 2021
Spagna	50 EUR efficace da 30 Marzo 2020	50 EUR	50 USD o valuta locale equivalente	50 EUR	50 EUR efficace da 30 Marzo 2020	50 EUR efficace da 23 Marzo 2020
Regno Unito	100 GBP efficace da 1 Aprile 2020	100 GBP efficace da 15 Ottobre 2021	45 GBP	45 GBP	100 GBP efficace da 15 Ottobre 2021	100 GBP efficace da 15 Ottobre 2021

17. Limiti CVM effettivi per paese



## 17 APPENDICE VIII. – Specifiche del settore alberghiero

### 17.1 Prenotazione

#### 17.1.1 Prenotazione garantita

Se un Esercente accetta una prenotazione garantita, deve attenersi a quanto segue:

- Fornire al Titolare della Carta le informazioni sulle condizioni della prenotazione in vigore al momento in cui la effettua. Se la prenotazione è stata eseguita telefonicamente, l'Esercente deve inviare al Titolare della Carta una conferma di prenotazione scritta entro 24 ore dalla prenotazione stessa, contenente tutte le informazioni richieste.
- Dopo la consegna della conferma della prenotazione, fornire al Titolare della Carta un periodo di almeno 24 ore per annullare la prenotazione senza penali.
- Fermare la prenotazione per almeno 24 ore dall'orario di inizio concordato, a meno che il Titolare non la annulli entro l'orario indicato nei termini di cancellazione dell'Esercente.
- Se il Titolare della Carta richiede la prenotazione entro 24 ore dall'orario di inizio concordato e l'Esercente non è riuscito a bloccarla, fornire gratuitamente al Titolare della Carta alloggio, merchandise o servizi simili e pagare i costi associati oppure, come altrimenti concordato dal Titolare della Carta, offrire tali servizi finché alloggio, merchandise o servizi della prenotazione non divengono nuovamente disponibili.
- Elaborare una Transazione no-show solo se il Titolare della Carta non ha annullato correttamente la prenotazione secondo i termini di cancellazione forniti e concordati e se non ha richiesto la prenotazione.

*Nel corso dell'interazione con il Titolare della Carta*

1. Raccogliere le seguenti informazioni:
  - Il numero conto della Carta Visa/Masterard
  - La data di scadenza della Carta
  - Il nome del Titolare della Carta come riportato sulla stessa
  - L'indirizzo di fatturazione, il numero di telefono e l'indirizzo e-mail del Titolare della Carta (informazioni di contatto)
2. Fornire al Titolare della Carta le seguenti informazioni:
  - Il prezzo della stanza (tasse incluse)
  - L'indirizzo dell'hotel
  - Il codice di conferma per la prenotazione garantita (consigliare al Titolare di conservarlo per un riferimento futuro)
3. Illustrare le proprie regole di cancellazione  
Durante l'interazione con il Titolare della Carta, è necessario chiarire le regole di cancellazione. Qualora si applichino le seguenti regole (o altre), informarlo di conseguenza:
  - Le stanze garantite sono prenotate fino all'orario del check-out del giorno successivo all'arrivo previsto
  - La scadenza per l'annullamento delle prenotazioni è alle 18 (ora locale) della data di arrivo prevista
  - Se la stanza non viene richiesta o annullata in tempo, al Titolare della Carta sarà addebitato il soggiorno di una notte (tasse incluse) oppure quanto riportato nei Termini e nelle condizioni concordati dal Titolare della Carta al momento della prenotazione. Le prenotazioni più economiche offrono una tariffa fissa al Titolare della Carta in cambio della rinuncia del Titolare a qualsiasi rimborso.
  - Se la scadenza precede le 18 (ora locale) della data di arrivo pianificata, informare il Titolare della Carta della data e ora della scadenza, quindi inviare un'e-mail/lettera di follow-up con le regole di cancellazione.

- Gli Esercenti devono offrire un periodo di cancellazione di almeno 24 ore dall'invio delle norme di cancellazione al Titolare. I termini di annullamento/restituzione/rimborso devono essere correttamente divulgati al Titolare della Carta.
4. Fornire al Titolare della Carta la conferma scritta
- Se il Titolare richiede una conferma scritta, assicurarsi di includere:
- Il numero conto della Carta Visa / Mastercard (deve essere troncato, così che siano visibili solo le ultime quattro cifre)
  - La data di scadenza della Carta
  - Il nome del Titolare della Carta come riportato sulla stessa
  - La tariffa della stanza, incluse le tasse ed eventuali altri dettagli relativi alla sistemazione
  - L'indirizzo dell'hotel
  - Il codice di conferma
  - I diritti e le responsabilità del Titolare della Carta ai sensi del servizio di prenotazione hotel Visa / Mastercard
  - La data e ora di scadenza dei privilegi di annullamento
  - Il numero di conto Visa/Mastercard (dev'essere troncato affinché siano visibili solo le ultime quattro cifre).
  - Divulgazione dei termini di annullamento/restituzione/rimborso

### 17.1.2 Gestione annullamenti

*Mentre si parla con il Titolare della Carta*

1. Fornirgli un codice di annullamento
2. Consigliargli di conservare un record per riferimento futuro

*Quindi*

3. Scrivere “annullato” sul modulo della prenotazione, oltre al codice di annullamento fornito al Titolare della Carta
4. Consegnare al Titolare della Carta una nota di annullamento scritta con i seguenti dati:
  - Il numero conto della Carta Visa / Mastercard (deve essere troncato, così che siano visibili solo le ultime quattro cifre)
  - La data di scadenza della Carta
  - Il nome del Titolare della Carta come riportato sulla stessa
  - Il codice di annullamento

### 17.1.3 Gestione transazioni “no show”

Una prenotazione garantita assicura che la prenotazione del Titolare della Carta sarà rispettata quando utilizza una Carta bancaria per effettuarla, consentendo all'Esercente di addebitare una commissione no-show pari a un giorno qualora il Titolare non annulli la prenotazione nei tempi previsti dalle norme di annullamento.

Se il Titolare della Carta non riesce ad annullare una prenotazione o a presentarsi per la stanza, è possibile inoltrare un documento di vendita Visa / Mastercard per il soggiorno di una notte, incluse eventuali tasse applicabili.

È sufficiente scrivere “no show” sul riquadro della firma del documento di vendita (se necessario), quindi completare tutte le sezioni oppure eseguire una Transazione immessa in forma elettronica, come descritto nella procedura “Check-out prioritario (Carta non più presente)”.

#### **Importante!**

Solo le tipologie di Esercente idonee possono garantire una prenotazione e addebitare un no-show per una giornata. I tipi di Esercenti idonei sono:

- hotel e alloggi
- servizi di noleggio (attrezzature, camion, auto, aerei, motocicli, compagnie di noleggio)

#### 17.1.4 Gestione del servizio di prenotazione overbooking

Se l'alloggio garantito non è disponibile quando arriva l'ospite, è necessario fornire almeno quanto segue a spese dell'hotel:

- Una sistemazione simile in un hotel di pari livello (stelle) per una notte
- Trasporto fino all'hotel
- Inoltro di tutti i messaggi e chiamate all'hotel

#### 17.1.5 Gestione delle prenotazioni tramite agente di terze parti

L'hotel è responsabile di tutte le prenotazioni di terze parti. Una prenotazione può essere annullata direttamente dall'hotel oppure tramite agente di terze parti.

È responsabilità del proprio hotel assicurarsi che tutte le cancellazioni eseguite con agente di terze parti siano fornite dall'agente.

### 17.2 Importi modificati e addebiti tardivi

*Addebiti tardivi per perdita, furto o danno*

L'addebito deve rispettare tutti i seguenti punti:

- Essere direttamente collegato ai servizi forniti dall'Esercente al Titolare della Carta durante il periodo di soggiorno.
- Corrispondere al costo effettivo per la sostituzione/riparazione dei danni alla proprietà dell'Esercente o per la franchigia assicurativa, qualora importo sia inferiore.
- Se si tratta di un pagamento anticipato, non deve essere utilizzato per coprire danni, furto o mancato utilizzo.

Per finanziare l'addebito, entro 10 giorni lavorativi dalla restituzione del noleggio, dall'acquisto o dalla data di sbarco e prima di elaborare eventuali transazioni aggiuntive, l'Esercente deve fornire al Titolare della Carta la documentazione che include tutte le seguenti voci:

- Illustra l'addebito e il collegamento dello stesso all'utilizzo da parte del Titolare della Carta del merchandise o dei servizi durante il periodo di noleggio.
- Include eventuali rapporti di incidenti, della polizia o dell'assicurazione.
- Per i danni a un veicolo noleggiato, fornisce almeno due preventivi degli enti che sono legalmente autorizzate ad effettuare riparazioni.
- Indica la parte di perdita, furto o danno che sarà pagata dall'assicurazione e il motivo per cui il Titolare della Carta è responsabile per l'importo reclamato.
- Informa il Titolare della Carta che il pagamento con quest'ultima in caso di perdita, furto o danno è da ritenersi facoltativo e non corrisponde a un'opzione di pagamento necessaria o predefinita.
- Il Titolare della Carta deve approvare espressamente l'addebito prima che l'Esercente elabori la Transazione (fatto salvo per l'Europa continentale).

Nell'Europa continentale:

- Il Titolare della Carta può fornire una stima scritta alternativa per l'ammontare della riparazione del danno entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione di questa conferma e a nessun costo per l'Esercente.

- Se non si giunge a un accordo tra l'Esercente e il Titolare della Carta per il costo della riparazione del danno e nel caso in cui l'Esercente elabori la Transazione delayed charge, il Titolare della Carta potrebbe contestare la Transazione.
- Prima di elaborare un delayed charge per danni, l'Esercente deve attendere 20 giorni lavorativi dalla data della ricevuta della conferma fornita al Titolare della Carta.
- L'Esercente deve elaborare l'addebito entro 90 giorni di calendario dalla restituzione del noleggio, dall'acquisto o dalla data di sbarco.

#### *Tutti gli altri Importi modificati*

L'addebito deve essere collegato direttamente a quanto segue:

- Al merchandise o ai servizi forniti dall'Esercente al Titolare della Carta (ad esempio: assicurazione o tariffe di noleggio).
- Una Transazione in cui il Titolare della Carta ha partecipato.

Per motivare l'addebito, l'Esercente deve fornire al Titolare della Carta la ricevuta della Transazione modificata.

- La ricevuta di Transazione.
- Una spiegazione dell'addebito.
- Il Titolare della Carta non deve approvare l'addebito prima che l'Esercente elabori la Transazione, a meno che non sia richiesto dalle leggi e dai regolamenti applicabili.
- L'Esercente deve elaborare l'addebito entro 24 ore dall'acquisto o dalla restituzione del noleggio.

## **17.3 Autorizzazione**

### **17.3.1 Ottenere l'autorizzazione**

È importante procurarsi l'autorizzazione elettronica in qualsiasi circostanza. L'autorizzazione rimarrà valida per la durata del contratto stipulato tra l'hotel e il Titolare della Carta. Per le permanenze superiori a 14 giorni, consigliamo di chiudere il conto del Titolare della Carta presso l'albergo, completare la Transazione e quindi creare una nuova autorizzazione per il nuovo periodo del contratto.

È necessario registrare i seguenti elementi nel portfolio del Titolare della Carta:

- La data
- L'importo autorizzato
- Il codice di autorizzazione

### **17.3.2 Come ottenere l'approvazione del Titolare della Carta per gli addebiti**

È necessario assicurarsi che, al momento del check-in, il Titolare della Carta o l'ospite firmi un contratto per il pagamento di addebiti ritardati o modificati, secondo quanto predisposto nei termini e nelle condizioni dell'hotel. È anche importante assicurarsi che il Titolare della Carta o l'ospite firmi un contratto relativo alle strutture di check-out prioritario, se richiesto.

### **17.3.3 Come ottenere le autorizzazioni**

1. Quando il Titolare della Carta intende eseguire il check-in presso l'albergo:
  - Dopo aver richiesto un metodo di pagamento, il Titolare della Carta presenta una Carta
  - L' esercente illustra la propria politica relativa ad addebiti ritardati o modificati per tutti gli articoli emersi dopo il check-out, ad esempio servizio in camera, addebiti telefonici o del mini bar.
  - L' esercente offre al Titolare il servizio di check-out prioritario.
  - L' esercente comunica una stima dell'importo necessario per la pre-autorizzazione.
2. Se il Titolare richiede il check-out prioritario è necessario:
  - Registrare il numero del conto della Carta, la data di scadenza e il nome del Titolare della Carta sul documento di vendita.

- Informare il Titolare delle norme applicate per eventuali modifiche rilevate dopo il check-out.
- Consegnare al Titolare della Carta un contratto di check-out da completare.

Quando il Titolare della Carta restituisce il contratto, accertarsi che:

- Sia firmato
- Includa indirizzo di posta elettronica
- Il numero del conto del Titolare della Carta corrisponda al numero del conto sull'autorizzazione della stima

### 3. Inserire o passare la Carta nel Terminale

Introdurre la Carta chip nel Terminale e seguire i prompt sullo schermo. Ottenere un'autorizzazione elettronica per l'importo totale.

### 4. Il Titolare della Carta inserisce il PIN o firma la ricevuta (se il Commerciante desidera ottenere una firma, vedere anche 2.1.4). La Transazione è:

- Approvata – Il codice d'autorizzazione viene conservato su file.
- Rifiutata/declinata: richiedere un'altra forma di pagamento.

### 5. Richiesta della firma del Titolare della Carta sul documento di registrazione dell'hotel. Ottenere la firma del Titolare della Carta sul documento di registrazione dell'hotel.

Una volta approvata la richiesta, è necessario ottenere la firma del Titolare della Carta che indica l'approvazione dei termini e condizioni per il check-out prioritario ed eventuali addebiti ritardati o modificati.

### 6. Conservare la ricevuta del Terminale.

Alligare la ricevuta del Terminale al documento di registrazione dell'hotel.

## 17.3.4 Revoca pre-autorizzazioni

È necessario revocare le pre-autorizzazioni, dove applicabile. Se l'importo preautorizzato è superiore al valore della fattura finale dell'ospite, il Terminale eseguirà automaticamente un'inversione per la differenza.

Durante l'elaborazione di una revoca dell'autorizzazione, il Titolare della Carta dovrà:

- Ricevere il numero di codice dell'autorizzazione
- Contattare la propria banca Emittente richiedendo la rimozione dell'autorizzazione se non eseguita automaticamente dalla banca Emittente.

## 17.3.5 Procedura di pre-autorizzazione

La procedura di pre-autorizzazione consente di valutare l'importo della Transazione finale e di ricevere la protezione dell'autorizzazione prima che l'ospite esegua il check-out.

Gli addebiti totali del Titolare della Carta possono essere stimati sulla base di:

- Durata prevista del soggiorno
- Prezzo della stanza, tasse incluse
- Addebiti vari stimati

Nell'ambito della procedura di autorizzazione di un preventivo, al Titolare della Carta potrebbe essere chiesto di inserire il PIN. È necessario rassicurare il Titolare che il PIN sarà utilizzato unicamente per verificare la presenza del Titolare originario e che la sua Carta non sarà addebitata in quel momento (ma l'Emittente può addebitare l'account in base all'autorizzazione).

Come parte della procedura di autorizzazione di una stima, al Titolare della Carta potrebbe essere richiesto di inserire il PIN. È necessario rassicurare il Titolare della Carta che questo PIN viene solo utilizzato per verificare la presenza dell'effettivo Titolare della Carta e che non si sta effettuando nessun addebito (ad eccezione dei casi in cui l'Emittente addebita l'account in base all'autorizzazione).

L'Esercente deve monitorare la spesa stimata del Titolare della Carta rispetto a quella effettiva e avviare una

preautorizzazione incrementale, qualora l'importo stimato risulti inferiore a quello della Transazione finale riportata in fattura. Naturalmente se l'importo stimato è superiore a quello della Transazione finale, deve essere avviata un'inversione della preautorizzazione con la differenza, prima di eseguire il completamento con l'importo fatturato finale. Questa procedura permetterà agli Emittenti di gestire i saldi aperti dei Titolari della Carta ed evitare controversie con questi ultimi.

La maggioranza delle associazioni di Carte impone che l'importo della Transazione finale non possa differire dalla somma delle preautorizzazioni.

Nel caso di Mastercard, deve essere autorizzato l'importo della Transazione effettiva, non è ammessa nessuna garanzia di pagamento aggiuntivo. L'autorizzazione deve essere invertita entro 24 ore dall'annullamento della Transazione o dalla finalizzazione della stessa con un importo inferiore. Mastercard monitora la procedura e la penale è impostata.

Nel caso delle carte UPI, vi è una tolleranza del 15%, il che significa che l'importo della Transazione finale (completamento) può essere del 15% superiore o inferiore rispetto alla somma dell'importo di autorizzazione precedentemente stimato e degli importi incrementali di preautorizzazione.

In caso di carte Diners/Discover (non applicabile), la preautorizzazione o preautorizzazione incrementale o il completamento di una Transazione non sono consentiti. In tali casi, dovrebbe essere inviata la normale autorizzazione.

### **17.3.6 Revisione della pre-autorizzazione**

Quando l'ospite estende (o riduce) l'importo stimato della sua pre-autorizzazione. Sel'importo ricalcolato supera l'autorizzazione, l'hotel deve ottenere un'autorizzazione incrementale per l'importo che supera in eccesso l'autorizzazione originale.

### **17.3.7 Procedura: revisione della pre-autorizzazione**

#### **1. Revisione dell'autorizzazione**

Periodicamente, potrebbe essere richiesta la revisione (top up), qualora la spesa del Titolare della Carta superasse del 15 per cento il preventivo autorizzato originale. Per le finalità dei top-up, il tipo di Carta è irrilevante. Se è necessario un top-up, deve essere elaborato in formato elettronico, presumendo che l'importo rivisto sia superiore al livello limite dell'hotel. Si consiglia vivamente di ottenere un'autorizzazione elettronica.

#### **2. Inserimento dati Carta: Immettere i dati della Carta dal tastierino numerico. Il top-up può essere:**

- Approvato: il codice di autorizzazione viene stampato sul Terminale
- Rifiutato: richiedere un'altra forma di pagamento

#### **3. Conservazione ricevuta del Terminale**

- Allegare la ricevuta del Terminale al record dell'ospite.

Il servizio di check-out prioritario è una procedura rapida e pratica per l'hotel e i suoi ospiti, che permette a tutte le parti di gestire il check-out durante gli orari di punta. Quando si utilizza questo servizio, è importante seguire attentamente questi semplici passaggi. In caso contrario, si potrebbero generare potenziali chargeback.

### **17.3.8 Check-out hotel (Carta presente)**

#### **1. Decidere se è necessario il completamento dell'autorizzazione o della pre-autorizzazione**

Quando il Titolare della Carta desidera eseguire il check-out dall'hotel, calcolare l'importo della fattura finale e confrontarlo con quello dei preventivi autorizzati.

#### **2. Inserire o passare la Carta nel Terminale**

Introdurre la Carta chip nel Terminale e seguire i prompt sullo schermo. Se la Carta non dispone di un chip, passare la striscia magnetica.

3. Il Titolare della Carta inserisce il PIN o firma la ricevuta. La Transazione è:
  - Approvata: il codice di autorizzazione viene conservato su file
  - Rifiutata: richiedere un'altra forma di pagamento
4. Conservazione ricevuta del Terminale  
Allegare la ricevuta al record dell'ospite.

### 17.3.9 Servizio di check-out prioritario (Carta non presente)

#### 1. Finalizzazione fattura

Completare il documento di vendita inserendo gli addebiti totali effettuati durante il soggiorno, compresi quelli del ristorante, del telefono e quelli vari. Confrontare l'importo della fattura finale con quello totale dei preventivi autorizzati.

- Se l'importo finale della fattura è inferiore alla somma di tutti gli importi autorizzati, il Terminale eseguirà automaticamente uno storno parziale per la differenza.
- Se l'importo finale della fattura supera il totale di tutti gli importi precedentemente autorizzati, il Terminale eseguirà automaticamente una pre-autorizzazione incrementale per la differenza.
- Se in precedenza non è stata ottenuta l'autorizzazione, è necessaria l'autorizzazione per l'intero importo.
- In caso di transazioni UPI, l'importo finale (completamento) potrebbe essere inferiore del 15% o superiore alla somma delle autorizzazioni di preautorizzazione

#### 2. Conservazione ricevuta del Terminale

Allegare la ricevuta al record dell'ospite.

#### 3. Invio per posta elettronica di tutte le informazioni commerciali al Titolare della Carta di credito

La ricevuta della Transazione deve essere fornita al momento della partenza del Titolare della Carta o entro tre 3 giorni lavorativi, dal check-out:

- Un documento di vendita completato, con indicazione dell'importo finale con le parole "firma su file" sulla riga della firma oppure una stampa della fattura Visa / Mastercard
- La fattura dell'hotel dettagliata
- Una copia firmata del contratto di check-out prioritario

#### 4. Archiviazione della copia della documentazione

Per almeno sei mesi dalla data della Transazione, è necessario conservare una copia del conto dettagliato e del contratto di check-out completato e firmato.

Questa procedura consente di addebitare ai Titolari delle Carte eventuali importi aggiuntivi rilevati dopo il check-out: servizio in camera, addebiti telefonici o del mini bar. Quando si addebitano agli ospiti importi aggiuntivi, è importante attenersi correttamente ai seguenti semplici passaggi.

### 17.3.10 Delayed charge

L'Esercente può avviare la Transazione ritardata dopo la partenza dell'ospite solo qualora il Titolare della Carta abbia fornito precedentemente il proprio consenso per l'addebito di beni, servizi o altre commissioni che rimangono da saldare.

L'Esercente deve avviare la Transazione ritardata entro 90 giorni di calendario dalla data del check-out. Avviare un'autorizzazione separata per delayed charge indicando "firma su file" sulla riga della firma per la stanza, il cibo o le bevande con le seguenti procedure:

1. Ottenere l'autorizzazione elettronica, se applicabile inserimento dati Carta. Immettere i dati della Carta dal tastierino numerico. L'autorizzazione può essere:
  - Approvato: il codice di autorizzazione viene stampato sul Terminale.
  - Rifiutato: Contattare il Titolare della Carta all'indirizzo fornito per richiedere un'altra forma di pagamento.
2. Conservazione ricevuta del Terminale  
Allegare la ricevuta al record dell'ospite.
3. E-mail le informazioni di addebito addizionale al Titolare della Carta.
  - La ricevuta della Transazione con le parole "firma su file" sulla linea di firma.
  - Copia de progetto della vendita con una spiegazione dettagliata delle spese supplementari.
  - La mancata inclusione del progetto di vendita comporterà domande e possibili reclami da parte del Titolare.

## 17.4 UPI - Transazioni di prenotazione hotel CNP

### 17.4.1 Prenotazione

1. Quando un Titolare della Carta effettua una prenotazione tramite telefono, e-mail o altri canali non diretti, l'Esercente digita una Transazione di preautorizzazione per eseguire la prenotazione per il Titolare della Carta.
2. Per ciascuna prenotazione, Esercente deve richiedere al Titolare della Carta nome, numero Carta e data di scadenza della Carta riportata sulla stessa. Il Titolare della Carta deve indicare anche la data di check-in prevista e la durata della sistemazione.
3. Le informazioni di fatturazione del Titolare della Carta sono facoltative (a seconda dell'hotel o della richiesta dell'agente).
4. Per avviare una Transazione preautorizzata, il cassiere digita il numero della Carta, la data di scadenza e l'importo sul Terminale POS. L'importo della Transazione deve corrispondere alla quota di soggiorno per una notte o a un importo specifico confermato sia dal Titolare della Carta che dall'Esercente.
5. L'Esercente dell'hotel genera un numero di prenotazione e lo fornisce al Titolare della Carta, che deve informare anche di quanto segue:
  - Spesa di alloggio per notte (tasse incluse);
  - Indirizzo dello struttura;
  - Durata della prenotazione del Titolare della Carta;
  - L'annullamento della prenotazione deve essere completato nel periodo di tempo indicato dall'hotel;
  - Se il Titolare della Carta di credito non annulla la prenotazione in tempo e non esegue il check-in, sarà addebitata la quota di soggiorno per una notte un importo specifico (tasse incluse).
  - Se il Titolare della Carta prenota una stanza, prima che gli ospiti possano eseguire il check-in della stanza è necessario che il Titolare fornisca all'Esercente dell'hotel i loro nomi e tutte le informazioni pertinenti.
6. Dopo aver ricevuto una risposta positiva dall'Emittente, il Terminale stampa una ricevuta.
7. Per una migliore identificazione della prenotazione, gli elementi sulla ricevuta devono includere alcune informazioni, quali il numero della Carta, la data di scadenza, l'importo della Transazione, il tipo di

Transazione, il numero di riferimento di recupero, il numero di autorizzazione e la data della Transazione, l'IIN (Institution Identification Number) dell'Acquirente, il MID (Merchant Identification Number), il nome dell'Esercente, l>ID del Terminale (TID), il numero di serie della Transazione e il numero di batch.

8. Una volta effettuato correttamente il pagamento, l'Esercente dell'hotel deve fornire al Titolare della Carta una ricevuta elettronica contenente il codice di conferma della prenotazione, le informazioni sul soggiorno, altre politiche e regolamenti e così via.
9. Per prevenire qualsiasi controversia del Titolare della Carta, nella quale questi possa reclamare di non essere stato informato e si rifiuti di pagare un no-show, l'Esercente dell'hotel deve richiedere al Titolare della Carta di confermare la ricezione dei termini di annullamento.

#### **17.4.2 Annullamento della prenotazione alberghiera**

1. Il Titolare della Carta annulla la prenotazione entro la scadenza indicata dall'Esercente dell'hotel/autonoleggio e fornisce le informazioni richieste, quali numero di prenotazione e Carta di credito o numero di Carta di debito basata su firma, il tutto nelle modalità concordate dal Titolare della Carta e dall'Esercente.
2. L'Esercente invia una richiesta di annullamento della preautorizzazione. L'Esercente deve conservare correttamente le ricevute della Transazione.
3. L'Esercente genera e fornisce al Titolare della Carta un numero di annullamento e suggerisce che questi ne prenda nota.

In seguito alla richiesta del Titolare della Carta, l'Esercente deve rispondere con una notifica scritta contenente le seguenti informazioni:

- Numero della Carta (può essere troncato per motivi di sicurezza)
- Data di scadenza della Carta
- Nome del Titolare della Carta
- Numero di annullamento
- Numero di prenotazione originale e altre informazioni pertinenti.

#### **17.4.3 No Show**

1. Se il Titolare della Carta non annulla la prenotazione né esegue il check-in per tempo, l'Esercente addebiterà una quota di soggiorno (tariffa per una notte o un importo specificato nella prenotazione).
2. Il cassiere avvia una Transazione di completamento della preautorizzazione immettendo il numero della Carta e della preautorizzazione. Quando il sistema dell'Acquirer restituisce una risposta positiva, il cassiere stampa la ricevuta della Transazione. Il cassiere segna "No Show" o "NESSUN CHECK IN" sulla ricevuta della Transazione.

#### **17.4.4 Elaborazione del servizio di check –out prioritario da parte dell'Esercente**

1. L'Esercente descrive all'ospite il servizio di check-out prioritario. Se l'ospite richiede il check-out prioritario, l'Esercente deve:
  - Assicurarsi che il numero Carta, la data di scadenza e il nome del Titolare della Carta siano stati registrati.
  - Consegnare all'ospite un contratto di check-out prioritario (se la politica di check-in prevede la politica di check-out prioritario, questo contratto è facoltativo).
  - Informare l'ospite della politica relativa ad eventuali addebiti successivi al check-out.
  - Chiedere all'ospite di restituire il contratto firmato in qualsiasi momento prima del check-out.
2. Quando l'ospite restituisce il contratto, l'Esercente deve verificare che:
  - L'ospite lo abbia firmato.
  - L'indirizzo di spedizione sia incluso, così che sia possibile inviare una copia del conto finale all'ospite dopo la partenza.

- Il numero della Carta sul contratto di check-out corrisponde al numero di conto riportato sulla ricevuta della Transazione.
- 3. Se il Titolare della Carta ha firmato il contratto, dopo che l'ospite ha lasciato la struttura l'Esercente di quest'ultimo deve:
  - Avviare una Transazione di completamento della preautorizzazione sul Terminale POS.
  - Scrivere "Firma su file" nella colonna della firma presente nella ricevuta della Transazione.
- 4. In caso di richiesta, l'Esercente deve spedire all'ospite per posta i seguenti documenti entro tre giorni lavorativi:
  - La ricevuta della Transazione che indica l'importo totale con la frase "Check-out prioritario" nella colonna della firma.
  - Il conto dettagliato.
  - Una copia del contratto di check-out prioritario.

#### **17.4.5 Addebito per ritardo pagamento**

Dopo che il Titolare della Carta esegue il check-out è possibile che l'Esercente scopra che l'importo addebitato sia inferiore a quello effettivamente dovuto, a causa di un calcolo errato o altre motivazioni.

Per impedire questa eventualità, al momento del check-in dell'ospite, l'Esercente deve illustrare le norme relative agli addebiti per ritardato pagamento. Al momento del check-in, si consiglia all'Esercente di chiedere all'ospite di firmare un contratto che prevede il pagamento di eventuali addebiti per ritardato pagamento. Se l'addebito per ritardato pagamento avviene dopo il check-out dell'ospite, l'Esercente deve:

- Contattare il Titolare della Carta e inviare una lettera contenente l'addebito per ritardato pagamento. (Se il contratto non è stato firmato, l'Esercente deve chiedere all'ospite di rimandare una lettera di conferma firmata).
- Ottenere una nuova autorizzazione dall'Emittente e avviare una Transazione di completamento della preautorizzazione.
- Indicare "Firma su file" sulla ricevuta della Transazione.
- Inviare per posta all'ospite una copia della ricevuta della Transazione e del conto dettagliato.

Qualora l'ospite non accetti di pagare, non dovrà essere riscosso nessun addebito per ritardato pagamento. Per evitare le perdite da furti o danni alla stanza, l'Esercente non deve addebitare alcuna tariffa.

## 17.5 Programma hotel di JCB

### 17.5.1 Programma prenotazione garantita di JCB

#### 17.5.1.1 Introduzione

Il presente programma:

- Consente a un Titolare della Carta di usufruire di un servizio di prenotazione garantita;
- Garantisce il pagamento a un Esercente, qualora la prenotazione non sia utilizzata e annullata correttamente.

#### 17.5.2 Requisiti generali

Un Esercente deve:

- Accettare qualsiasi Carta JCB per garantire la prenotazione;
- Disporre di un contratto valido del programma di prenotazione garantita stipulato con l'Acquirer;
- Attenersi alla seguente procedura.

**1. Informazioni di fatturazione** L'Esercente deve reperire dal Titolare della Carta almeno le seguenti informazioni:

- Il nome del Titolare come riportato sulla Carta JCB e l'indirizzo relativo
- Il numero della Carta e una data di scadenza
- La data di arrivo prevista

**2. Conferma della prenotazione:** L'Esercente deve informare il Titolare della Carta di quanto segue:

- Tariffa e importo totale da addebitare sulla Carta JCB
- Indirizzo dell'Esercente
- Numero di conferma per la prenotazione garantita
- Annotare questo numero per consultarlo in futuro
- Orario di fornitura dell'alloggio e/o della vettura noleggiata
- Scadenza di annullamento
- Se la stanza non viene reclamata e annullata in tempo, il Titolare sarà addebitato

**3. Procedura di autorizzazione:** Un Esercente deve ottenere l'autorizzazione in conformità al manuale di funzionamento.

**4. Procedura della Transazione:** L'Esercente può non completare un documento di vendita. Entro una settimana, l'Esercente deve spedire per posta al Titolare della Carta quanto segue:

- La conferma della prenotazione scritta
- Una copia del documento di vendita per il Titolare della Carta
- Una spiegazione completa dei requisiti di annullamento

**5. Gestione degli annullamenti** L'Esercente deve:

- Fornire un numero di annullamento;
- Chiedere al Titolare della Carta di annotare il numero per consultarlo in futuro;
- Spedire per posta al Titolare della Carta quanto segue:

- La verifica di annullamento scritta, se richiesta dal Titolare della Carta.

**6. Gestione delle transazioni "no-show"**

Se il Titolare della Carta non annulla una prenotazione e reclama una stanza, l'Esercente può addebitargli il soggiorno di una notte in base alle seguenti procedure:

- Ottenere l'autorizzazione in conformità al manuale di funzionamento;

- Completare un documento di vendita mediante la stampa o digitazione delle informazioni seguenti:
  - Nome del Titolare della Carta
  - Numero della Carta e data di scadenza
  - Importo totale di una stanza di una notte e/o il noleggio vettura di un giorno, include le tasse applicabili
  - Codice di approvazione dell'autorizzazione
  - Le parole "No Show" devono essere riportate nello spazio dedicato alla firma del Titolare della Carta.

## 7. Alloggi non disponibili

Se un alloggio prenotato non è disponibile, l'Esercente deve fornire gratuitamente al Titolare della Carta i seguenti servizi:

- Alloggio simile in una struttura alternativa per il numero di notti indicato nella prenotazione o finché la sistemazione prenotata non diventa nuovamente disponibile nell'albergo originario;
- Se richiesto, due telefonate da 3 minuti e l'inoltro di messaggi alla struttura alternativa;
- Trasporto di andata alla sede della struttura alternativa e ritorno a quella originaria. Se richiesto, l'hotel deve fornire un trasporto giornaliero verso la struttura alternativa e viceversa.

## 17.5.3 Programma Express Check-Out

### 17.5.3.1 Introduzione

Questo programma:

- Consente a un Titolare della Carta JCB di autorizzarne l'uso per il pagamento del suo debito nei confronti dell'Esercente, che l'importo totale gli sia noto o meno, attraverso la firma di un contratto compilato di express check-out;
- Alleggerisce il carico di lavoro dei dipendenti dell'hotel nelle ore di punta del check-out.

### 17.5.3.2 Requisiti Generali

L'Esercente deve:

- Accettare qualsiasi Carta JCB per l'express check-out,
- Disporre di un contratto valido del programma Express Checkout stipulato con l'Acquirente,
- Attenersi alla seguente procedura.

#### 1. Al momento della registrazione

L'Esercente deve stampare un documento di vendita con la Carta JCB e fornire al Titolare della Carta i moduli di autorizzazione dell'Express Check-Out, che devono includere le seguenti informazioni (scritte o stampate):

- Nome, indirizzo e numero di telefono dell'Esercente,
- Nome e indirizzo del Titolare della Carta,
- Numero della Carta e la data di scadenza,
- Firma del Titolare della Carta,
- Numero di stanza.

#### 2. Dopo il check-out



L'Esercente deve ottenere l'autorizzazione in conformità al manuale di funzionamento e completare il documento di vendita come segue:

- Le parole "Firma su file/Express Check-Out" devono essere riportate nello spazio dedicato alla firma del Titolare della Carta.
- Compilare l'importo dell'addebito totale.

Entro 3 giorni lavorativi, spedire per posta al Titolare della Carta quanto segue:

- Copia del conto dell'hotel
- Cardmember copy of the Sales Draft
- Copia del modulo di autorizzazione dell'Express Check-Out.



## 18 APPENDICE IX. –Rapporto di Recupero Carta

In caso di ricezione di richiesta Carta acquisita dal Terminale POS o dal sistema di autorizzazione vocale, sarà necessario compilare il rapporto di recupero Carta. La Carta deve essere distrutta, quindi il rapporto dovrà essere inviato all'indirizzo dell'Acquirente (Vedere l'indirizzo [riportato in alto](#) )

### Rapporto di recupero Carta

DETTAGLI DI LUOGO E ORA	
NOME DELL'ESERCENTE (Affittuario / Locatario)	
ID SITO (MID)	ID TERMINALE (TID)
VIA	PAESE
CODICE POSTALE	TELEFONO
CITTÁ	FAX
EMAIL	
DATA DI RECUPERO	ORA DI RECUPERO
LUOGO DI RECUPERO	
La Carta è stata conservata da un'agenzia di contrasto? <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO	
CARTA RECUPERATA, REGISTRATA, DISTRUTTA DA (NOME E FIRMA STAMPATA)	1. ....
	2. ....
INFORMAZIONI CARTA	
MOTIVO DEL RECUPERO DELLA CARTA	<input type="checkbox"/> Autorizzazione vocale <input type="checkbox"/> Risposta Terminale <input type="checkbox"/> Abbandonata <input type="checkbox"/> Non-ologramma <input type="checkbox"/> Autenticazione <input type="checkbox"/> Code 10- Sospetta <input type="checkbox"/> Altri
NUMERO DELLA CARTA (prime 6 e ultime 4 cifre)	.....
NOME E TITOLO DEL TITOLARE DELLA CARTA (Prima iniziale del nome e prima e ultima iniziale del cognome.)	.....
DATA DI SCADENZA	.....
COMMENTI (arresti, alter Carte recuperate):	.....
DATA DI RAPPORTO DI RECUPERO CARTA .....	Firma dell'Esercente

## 19 APPENDICE X. - Esempio di rapporto di riconciliazione giornaliero (Blended e MIF++)



SecureFinancialTransactions - Any Time, Any Place

### Riconciliazione Report DD.MM.YYYY

Tipo Carta	Numero Carta	Data di scadenza	Importo	Trans. tipo	MDR	Stato	Stato DCC	AID	DCC valuta ref.	Commissione DCC (EUR)	Data	TID	Numero di batch	STAN
Totale p. Batch /TID EN11000			EUR											
Totale per TID EN11000			EUR											

Tipo Carta	Numero Carta	Data di scadenza	Importo	Trans. tipo	MDR	Stato	Stato DCC	AID	DCC valuta ref.	Commissione DCC (EUR)	Data	TID	Numero di batch	STAN
Totale p. Batch TID EN11000			EUR											
Totale per TID EN11000			EUR											

Tipo Carta	Numero Carta	Data di scadenza	Importo	Trans. tipo	MDR	Stato	Stato DCC	AID	DCC valuta ref.	Commissione DCC (EUR)	Data	TID	Numero di batch	STAN
Totale p. Batch /TID EN11000			EUR											
Totale per TID EN11000			EUR											

Totale MDR	0,00 EUR
Altre commissioni esercente	0,00 EUR

Totale per MID	EUR
----------------	-----

### 23. Figura Rapporto di riconciliazione (Blended)



SecureFinancialTransactions - Any Time, Any Place

### Riconciliazione Report DD.MM.YYYY

Tipo Carta	Numero Carta	Data di scadenza	Importo	Trans. tipo	Commissioni Circuiti Internazionali (EUR)	Commissioni Euronet (EUR)	Stato	Stato DCC	AID	DCC valuta ref.	Commissione DCC (EUR)	Data	Numero di batch	STAN
Totale p. Batch /TID EN11000xxx			EUR											
Totale per TID EN11000xxx											0,00			

Commissioni Circuiti Internazionali	EUR
Commissioni Euronet	EUR
Commissioni di interscambio	EUR
Altre commissioni esercente	EUR

Totale per MID	EUR
----------------	-----

### 24. Figura Rapporto di riconciliazione (MIF++)



**Chargebacks**

Carta	Motivo reclamo	Re#	Ammont. reclamo	Data reclamo	Data transazione
Ogni reclamo e' stato addebitato sul conto corrente IBAN:		BIC:			

**Rettifiche**

Carta	Descrizione Rettifiche	Ref#	Importo	VAT	Data rettifiche	Data transazione
500000XXXXXX0000	REPR 0000—Transaction amount differs 11000000000000		0,00		00/00/18	00/00/18
500000XXXXXX0000	REPR MDR 0000—Transaction amount differs 1000000000		0,00		00/00/18	00/00/18
			0,00	0,00		

Ogni rettifica e' stata addebitata sul conto corrente IBAN:

BIC:

**Summary of Charges**

Descrizione	N transazioni	Amm vendite nette	Sconto
AMEX	0	0,00	0,00
MC Commercial	0	0,00	0,00
MC Credit	0	0,00	0,00
MC Debit	0	0,00	0,00
MC Maestro	0	0,00	0,00
MC Premium	0	0,00	0,00
VS Commercial	0	0,00	0,00
VS Credit	0	0,00	0,00
VS Debit	0	0,00	0,00
VS Premium	0	0,00	0,00
ALL below 30	0	0,00	0,00
CUP	0	0,00	0,00
Riepilogo transazioni	0	0,00	0,00

**Altre Commissioni**Transazioni non soggette ad IVA

Descrizione	Articoli	Commissione	Totale
Spese per autorizzazioni	0	0,00	0,00
Spese per rimborsi	0	0,00	0,00

Transazioni tassabili

Operazione non soggetta ai sensi dell'art 7-ter, DPR. 633/1972.

Descrizione	Articoli	Commissione	Ammontare	IVA	Totale
Totale non soggetto ad IVA					0,00
Totale soggetto IVA					0,00
Totale spese					0,00

**Merchant DCC Commission**

Currency	Count	Totale	Total EUR	Commission Rate	Commission
AUD	0	0,00	0,00	0,00	0,00
CAD	0	0,00	0,00	0,00	0,00
HKD	0	0,00	0,00	0,00	0,00
JPY	0	0,00	0,00	0,00	0,00
NOK	0	0,00	0,00	0,00	0,00
RUB	0	0,00	0,00	0,00	0,00
ZAR	0	0,00	0,00	0,00	0,00
SEK	0	0,00	0,00	0,00	0,00
CHF	0	0,00	0,00	0,00	0,00
AED	0	0,00	0,00	0,00	0,00
GBP	0	0,00	0,00	0,00	0,00
USD	0	0,00	0,00	0,00	0,00
PLN	0	0,00	0,00	0,00	0,00
BRL	0	0,00	0,00	0,00	0,00
Riepilogo transazioni	0	0,00	0,00	0,00	0,00

**25. Figura Fattura mensile (Blended)**





### Chargebacks

Carta	Motivo reclamo	Ref#	Ammont. reclamo	Data reclamo	Data transazione
-------	----------------	------	-----------------	--------------	------------------

Ogni reclamo e' stato addebitato sul conto corrente IBAN: ITxxx00000000000000000000000000000000 BIC: BPxxIT22

### Rettifiche

Carta	Descrizione Rettifiche	Ref#	Importo	VAT	Data rettifiche	Data transazione
-------	------------------------	------	---------	-----	-----------------	------------------

Ogni rettifica e' stata addebitata sul conto corrente IBAN: ITxxx00000000000000000000000000000000 BIC: BPxxIT22

### Summary of Charges

Descrizione	N transazioni	Amm vendite nette	Interchange Fee	Scheme Fee	Processing Fee	Euronet fee
AMEX	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
VISA Consumer Debit and Prepaid	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
VISA Consumer Credit	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
VISA Commercial Credit	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
VISA Premium	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
MC Consumer Credit	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Maestro Consumer	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
MC Commercial MC and Maestro	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
MC Premium	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
CUP Credit	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Consumer Credit	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
VISA ALL Below 30	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
MC ALL Below 30	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
CUP ALL Below 30	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Riepilogo transazioni	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

### Altre Commissioni

#### Transazioni non soggette ad IVA

Descrizione	Articoli	Commissione	Totale
Spese per autorizzazioni	0	0,00	0,00
Spese per rimborsi	0	0,00	0,00

#### Transazioni tassabili

Operazione non soggetta ai sensi dell'art 7-ter, DPR. 633/1972.

Descrizione	Articoli	Commissione	Ammontare	IVA	Totale	
					Totale non soggetto ad IVA	0,00
					Totale soggetto IVA	0,00
					Totale spese	0,00

### Merchant DCC Commission

Currency	Count	Totale	Total EUR	Commission Rate	Commission
USD	0	0,00	0,00	0,00	0,00
Riepilogo transazioni	0	0,00	0,00	0,00	0,00

## 26. Figura Fattura mensile (MIF++)