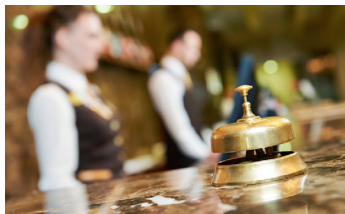


GUIDA FACILE

Acquiring Servizi aggiuntivi



Iccrea  Banca

CartaBCC POS

GUIDA FACILE

*Acquiring
Servizi aggiuntivi*

Iccrea  *Banca*

CartaBCC POS

Iccrea  **Banca**

GUIDA FACILE

Servizi aggiuntivi

Pagamenti "Card not present"

I servizi descritti consentono di effettuare transazioni senza la presenza fisica della carta ed il relativo Titolare al momento dell'acquisto, tramite la digitazione manuale del PAN della Carta di Credito.

Tali servizi sono ad uso esclusivo del settore merceologico al quale fanno riferimento:

- **Guaranteed Reservation per gli Alberghi**
- **Delayed Charge per gli Autonoleggi**
- **MO.TO per esercenti che vendono per corrispondenza**
- **Raccomandazioni cautelative**

pag. 6
pag. 15
pag. 18
pag. 22



Guaranteed Reservation



Definizioni

Prenotazione garantita o NO SHOW	Digitazione manuale	Garanzia di prenotazione alberghiera mediante carta di credito Tramite questo servizio il titolare di una carta di credito ha la possibilità di utilizzare la propria carta a garanzia della prenotazione alberghiera. In caso di mancata presentazione da parte del Titolare, e solamente se la prenotazione non è stata cancellata nei termini previsti dal contratto, l'albergatore potrà addebitare l'importo corrispondente ad una sola notte. L'albergatore non può in nessuna caso conservare i PAN della carta di credito. Tale servizio non abilita in nessun caso l'albergo al blocco di disponibilità sulla carta del cliente, né di addebitare somme superiori ad una notte di pernottamento. L'Esercente potrà addebitare l'importo corrispondente ad un pernottamento. L'albergo non può in nessuna caso conservare i PAN della carta di credito.
Advance Deposit Service	Digitazione manuale	Prenotazione alberghiera mediante anticipo con carta di credito Tale servizio consente ai titolari di carte di credito di prenotare soggiorni versando un acconto per garantire la prenotazione (mai l'intera somma del pernottamento) utilizzando la propria carta di credito. L'albergo dovrà determinare l'anticipo ed inviare al titolare la comunicazione scritta. La comunicazione deve essere restituita dal Titolare. In mancanza della restituzione non sarà possibile effettuare l'operazione.
Priority Check Out Service e Delayed Charge	Digitazione manuale	Servizio di Express Check - Out Tale Servizio consente ai titolari di evitare le procedure di check-out al momento della partenza dall'albergo. Con questo servizio infatti, non è necessario che al momento della partenza l'ospite sia presente alla reception con la sua carta di credito. Se il titolare ha sottoscritto apposito accordo, il "Delayed Charge" consente all'albergo di addebitare al titolare l'importo relativo a spese non note al momento del Check Out o a danni arrecati dal titolare e rilevati dopo la sua partenza.

Guaranteed Reservation

Esercenti idonei all'abilitazione:

Categorie idonee	Categorie non idonee
Alberghi - Categoria merceologica 7011 Attività prevalente e primaria sulla visura camerale deve risultare quella alberghiera Rapporto bancario non inferiore ai 3 anni	Agenzie di viaggi Agriturismi B&B Affittacamere

In caso di Attività Mista:

Per le aziende composte da più attività, ad esempio Ristorazione e Pernotto, è necessario che gli incassi relativi a ciascuna attività siano distinti e che le transazioni confluiscono su due POS distinti.

È necessario pertanto che siano convenzionati due terminali:

- Un terminale censito con categoria merceologica 7011 - Hotels, ad utilizzo esclusivo dell'attività alberghiera.
Su tale terminale si potranno attivare i servizi aggiuntivi.
- Un terminale censito con categoria merceologica 5812 - Eating Place Restaurants, con utilizzo esclusivo dell'attività ristorativa.

Procedure di prenotazione ed attività pedeudetiche per Prevenzione Frode

PRENOTAZIONE GARANTITA O NO SHOW

L'esercente dovrà richiedere al Titolare della carta le seguenti informazioni al momento della prenotazione:

- Numero e data di scadenza della carta di credito
- Cognome e nome del titolare della carta (deve coincidere con quello dell'ospite)
- Indirizzo
- numero di telefono
- e-mail del titolare della carta
- data di arrivo
- periodo di permanenza
- tipo di servizio prenotato

L'esercente dovrà comunicare al Titolare, con successiva conferma scritta:

- Informazioni relative alle condizioni applicate
- una conferma della prenotazione per posta, fax o e-mail
comprendente le seguenti indicazioni:
 - Prezzo per pernottamento relativo alla categoria di camera richiesta
e importo totale (IVA incl.)
 - Codice di prenotazione
 - Informazioni sulle condizioni di annullamento e addebito

Termini di disdetta

La “**Cancellation Policy**”, regola la data e l’ora entro cui la prenotazione può essere cancellata, senza oneri per il Titolare di Carta, e modalità di inoltro disdetta.

Il costo di un pernottamento e le relative tasse alberghiere vengono addebitati al titolare della carta in mancanza di annullamento entro le 18.00 ora locale del giorno di arrivo previsto.

L’esercente può stabilire differenti termini di cancellazione, tali termini non potranno comunque eccedere le 72 ore (3 giorni) antecedenti la data prevista di arrivo.

In questo caso l’esercente è esplicitamente tenuto a comunicare all’ospite per iscritto questa condizione particolare, indicando chiaramente la data e l’ora di scadenza dell’annullamento nella conferma della prenotazione.

Se il cliente non si presenta e non provvede all’annullamento della prenotazione nei tempi prestabiliti, si potrà emettere uno scontrino di vendita per l’addebito di una notte a carico del titolare della carta.

N.B. Sono a carico dell’Esercente le operazioni, contestate dal Titolare, che risultino essere state effettuate senza la completa osservanza di quanto stabilito nelle presenti condizioni, per le quali l’Esercente stesso si impegna ad accettare gli eventuali riaddebiti che l’Acquirer effettuerà nei suoi confronti.

Advance Deposit Service

L'esercente dovrà richiedere al Titolare della carta le seguenti informazioni:

- Cognome e nome del titolare della carta (come riportati sulla carta stessa)
- Indirizzo di fatturazione
- Numero della carta di credito e data di scadenza
- Numero di telefono, indirizzo postale e indirizzo e-mail
- Data di arrivo e durata del soggiorno

L'esercente dovrà fornire al cliente le seguenti informazioni:

- Prezzo della camera (incl. diritti e tasse)
- Importo dell'acconto che addebiterete sulla sua carta di credito
- Nome, indirizzo e numero telefonico dell'albergo
- Codice di prenotazione
- Informare il cliente sulle condizioni imposte dall'albergo per lo storno, soprattutto in merito all'ultima data utile per richiedere un annullamento senza applicazione di costi
- Informate il cliente per iscritto in merito all'acconto – è necessario far pervenire al cliente, entro tre giorni lavorativi, una conferma scritta dell'avvenuto versamento dell'acconto nonché una copia della ricevuta di prenotazione.

La conferma di versamento dell'acconto inviata dall'albergo deve contenere le seguenti informazioni:

- Denominazione dell'albergo
- Nome e cognome, indirizzo di fatturazione e numero telefonico del titolare della carta
- Data di arrivo prevista
- Importo dell'acconto
- Data della transazione
- Codice di prenotazione relativo all'acconto
- Ultima data utile per l'annullamento (storno)
- Condizioni per l'annullamento, come concordate con il cliente
- Informazioni sui diritti e doveri in caso di acconto versato mediante carta di credito
- Data di arrivo e durata del soggiorno

Il titolare della carta deve riconfermare per iscritto la prenotazione (per fax, lettera o e-mail). In tale comunicazione, il titolare della carta deve espressamente confermare di aver letto, compreso ed accettato le condizioni per l'annullamento (storno).

NB. Al termine del soggiorno del cliente, tali dati devono obbligatoriamente essere distrutti. I codici di sicurezza delle carte (CVV2, CVC2, CID, CAV2) non devono mai essere memorizzati.

Priority Check Out Service e Delayed Charge

PRIORITY CHECK OUT

È opportuno osservare alcune pratiche già al momento del check-in.

All'arrivo del cliente è necessario:

- Far sottoscrivere un accordo con il quale il cliente autorizza già eventuali addebiti sulla carta di credito per diverse spese supplementari.
- Preparare la fattura finale a carico del cliente, comprensiva di ristorante, telefono e altre spese.
- Confrontare l'importo della fattura con il totale di tutti gli importi stimati e precedentemente autorizzati. Se l'importo della fattura finale è inferiore al totale degli importi precedentemente autorizzati e maggiorati del 15 per cento, non è necessario richiedere alcuna ulteriore autorizzazione.
- Se l'importo della fattura finale è superiore del 15 per cento al totale degli importi precedentemente autorizzati, è necessario richiedere un'autorizzazione relativa alla differenza tra i due importi
- Se precedentemente non è stata richiesta alcuna autorizzazione, deve essere autorizzato l'intero importo.

L'esercente dovrà comunicare al Titolare, entro 3 giorni lavorativi dalla data della transazione:

- Copia dell'accordo sottoscritto
- Fattura dettagliata con suddivisione dei costi
- Copia della ricevuta della transazione effettuata al terminale apponendo sullo scontrino, al posto della firma, la relativa dicitura dell'operazione (Priority Check-out / Signature on file).

Guaranteed Reservation

DELAYED CHARGE

Se dopo che il cliente ha effettuato il check-out l' esercente verifica che alcune spese non sono state inserite nella fattura finale (ad esempio servizio in camera, telefono o minibar), è possibile addebitare tali spese a posteriori sulla carta di credito del cliente. Per poter autorizzare tale transazione è necessario aver preventivamente illustrato al cliente, già al momento del check-in, le Condizioni generali di contratto relative ai costi supplementari. Il cliente è tenuto a sottoscrivere al momento del suo arrivo apposito accordo.

Se l' esercente dispone di autorizzazione da parte del cliente all' addebito dei costi supplementari dovrà:

- Inviare una ricevuta della transazione relativa ai costi constatati successivamente al check-out – corredata della dicitura «Signature on File» nel campo della firma.
- Inserire il numero di carta di credito indicato nell' accordo tramite digitazione manuale e addebitare i costi supplementari accertati.
- Se il tentativo di addebito fallisce (autorizzazione negata), contattare il titolare della carta di credito invitandolo a fornire un diverso mezzo di pagamento.
- Se l' addebito avviene con successo, apporre nel campo della firma presente sulla ricevuta del terminale la dicitura «Signature on File», e conservare la ricevuta allegandola alla documentazione relativa all' ospite.

L' esercente dovrà comunicare al Titolare le seguenti informazioni sui costi supplementari sostenuti:

- copia della ricevuta della transazione corredata della dicitura «Signature on File» nel campo riservato alla firma
- copia della documentazione relativa alla transazione, con l' elenco dettagliato delle spese supplementari

Guaranteed Reservation

I costi supplementari addebitati a posteriori possono riferirsi esclusivamente alla camera, al vitto o alle bevande, e possono ammontare a un massimo del 15% del prezzo indicato in fattura.

Se i costi supplementari ammontano a oltre il 15%, o se derivano da smarrimenti, furti o danni alle suppellettili, essi possono essere addebitati a posteriori solo previo accordo con il cliente dopo la sua partenza. L'autorizzazione da parte del cliente all'addebito di tali costi sulla carta deve essere fornita in forma scritta.

N.B. La transazione di Delayed Charge deve avvenire entro 90 giorni di calendario dalla transazione correlata.



Delayed Charge



Definizioni

Pagamento al ritiro o alla riconsegna del veicolo	L' esercente addebita al titolare l'importo del noleggio, effettuando una transazione POS. L'eventuale differenza in caso di importo dovuto maggiore dell'importo previsto, viene regolato con il mezzo di pagamento preferito dal titolare. Il calcolo della richiesta di autorizzazione per l'importo previsto viene effettuato al momento della riconsegna del veicolo per l'ammontare dell'importo effettivamente dovuto.
Pagamenti di eventuali addebiti di spese non inserite nel contratto di noleggio	Consente all'Esercente di addebitare sulla Carta del Titolare gli importi relativi a multe, parcheggi a pagamento, pedaggi autostradali, rifornimenti di carburante e danni arrecati dallo stesso al veicolo nel corso del noleggio pervenuti o rilevati successivamente alla sua riconsegna. Comporta l'accettazione da parte del titolare di ricevere l'addebito di spese o danni riscontrati dall'autonoleggio, e tutte le franchigie (carburante, franchigie assicurative, multe o danni) a carico del titolare in caso si rilevino danni alla vettura e nel caso la vettura causasse danni ad altri (responsabilità civile)

15

Esercenti idonei all'abilitazione:

Requisiti/Categorie idonee	Categorie non idonee
Car Rental Companies Categoria merceologica 7512	Autonoleggio CON conducente/Taxi Gli autonoleggio con conducente sono come i taxi, per essi sono previsti i POS mobile, ma non i servizi autonoleggio. Il contratto per i servizi esclusivi degli autonoleggi contengono delle specifiche voci contrattuali che possono essere applicate solo in caso di autonoleggio. Inoltre i circuiti riconoscono come categorie merceologiche separate i due tipi di autonoleggio.

In caso di Attività Mista:

Per le aziende composte da più attività, ad esempio Carrozzeria/Vendita Auto e noleggio, è necessario che gli incassi relativi a ciascuna attività siano distinti e che le transazioni confluiscono su due POS distinti.

È necessario pertanto che siano convenzionati due terminali:

- Un terminale censito con categoria merceologica Officina/vendita Auto ad utilizzo esclusivo dell'attività di vendita/riparazione
- Un terminale censito con categoria merceologica 7512 – Car Rentals, con utilizzo esclusivo dell'attività di noleggio.

Su tale terminale si potranno attivare i servizi aggiuntivi

Procedure di prenotazione ed attività propedeutiche per Prevenzione Frode

L'esercente è tenuto a:

- Ricevere autorizzazione preventiva da parte del titolare per il possibile addebito delle spese al Titolare
- Procedere con l'addebito esclusivamente sulla stessa Carta utilizzata per pagare il servizio di autonoleggio
- Il relativo importo deve essere, per ciascuna voce, chiaramente documentato ed inequivocabilmente riconducibile al Titolare.

Delayed Charge

L'esercente dovrà comunicare al Titolare a mezzo raccomandata, fax o e-mail, al Titolare, entro tre giorni dalla data della transazione:

- Copia del Contratto di Delayed Charge
- Importo totale del servizio addebitato;
- In caso di danni alla vettura, preventivo relativo alla riparazione dei danni riscontrati e fattura con dettaglio delle voci di spesa
- In caso di parcheggi a pagamento e pedaggi autostradali, richiesta di pagamento ricevuta.
- In caso di multe, verbale di contravvenzione.

In ogni caso nella documentazione sopra indicata dovrà essere riportata:

- La targa della vettura;
- Copia dell'ordine di pagamento o della ricevuta rilasciata dal P.O.S.





Definizioni

Mail Order
Telephone Order

Consente all'Esercente di addebitare sulla Carta del Titolare gli importi relativi alla merce ordinata a distanza inserendo il pan carta sul POS

Esercenti idonei all'abilitazione:

18

Categorie idonee	Categorie non idonee
E' necessario che sulla visura camerale vi sia espressa autorizzazione concessa per la vendita a distanza	Giochi - Scommesse Tabacchi Prodotti di profumeria Agenzie di viaggio Biglietterie e compagnie aeree

Requisiti per richieste MO.TO:

- È necessario che nella visura camerale sia presente un'autorizzazione per la vendita a distanza.
- Occorre in ogni caso una valutazione di merito da analizzare volta per volta (articoli, ubicazione, rapporto con il cliente).
- È richiesto che l'esercente disponga di Catalogo e Cedola d'ordine.
- Per utilizzare questo servizio in sicurezza è richiesto l'utilizzo di una Piattaforma in grado di acquisire il CV2 al momento del pagamento (ad esempio Pay Way o comunque soluzioni proprietarie purché certificate, soluzioni dei GT con veicolazione su compagnia 45).

L'esercente dovrà fornire al cliente le seguenti informazioni:

- Informativa precontrattuale prima della conclusione della vendita contenente
 - caratteristiche dei beni
 - dati dell'esercente
 - prezzo totale,
 - modalità di pagamento,
 - mezzo utilizzato per la conclusione del contratto
- Le modalità della spedizione della merce (L'esercente è responsabile durante tutto il trasporto)
- Tempi di recapito;
- Allungamento del diritto di recesso;
- Catalogo
- Cedola d'ordine che il consumatore deve sottoscrivere e accettare in forma scritta, a conferma delle offerte accettate per telefono;
- Caratteristiche principali del prodotto/servizio
- l'identità, il recapito, l'indirizzo e-mail e il numero di telefono (se disponibile) del venditore

- Il prezzo del prodotto/servizio - incluse tutte le spese aggiuntive - tasse, spese di consegna, ecc.
- Le modalità riguardanti il pagamento, la consegna o l'esecuzione,
- La gestione dei reclami
- Le spese di comunicazione a carico del cliente per la conclusione del contratto, se superiori alle tariffe di base (per es. le chiamate a tariffa maggiorata per i contratti da concludere per telefono)
- Le condizioni per esercitare il diritto di recesso
- Un richiamo dell'esistenza di una garanzia di conformità per le merci
- Condizioni per un eventuale servizio postvendita o garanzie commerciali
- Le modalità di accesso al codice di condotta pertinente
- La durata del contratto e le condizioni per la rescissione, compresa la durata minima degli obblighi del cliente
- Informazioni sui meccanismi extra-giudiziali per risolvere le controversie se si applicano restrizioni alla consegna o se il cliente recede dal contratto
- Il venditore deve restituire o annullare il pagamento entro 14 giorni dalla notifica del recesso
- Inserimento della facoltà del diritto di recesso calcolati dalla data di conclusione del contratto;

Obblighi richiesti al venditore MO.TO

- All' esercente deve essere attribuito un MID autonomo. (Esempio: esercente già convenzionato per le transazioni tradizionali, necessita un codice autonomo per le vendite MO.TO)
- Deve essere in possesso di una soluzione per gestire in sicurezza i pagamenti che consentano l'inserimento del CV2 (tale piattaforma viene fornita da Iccrea tramite il proprio Gestore Terminali)
- Dopo l'utilizzo il CV2 deve essere distrutto dall'esercente e non conservato

Riepilogo dei dati che devono essere presenti sulla cedola d'ordine:

- Data
- Importo
- Nome del consumatore:
- Indirizzo del consumatore:
- Indirizzo e dati esercente
- Circuito di pagamento accettato:
- Carta di Credito N.
- Intestata a
- Scadenza della Carta di Credito
- Indirizzo del titolare della Carta di Credito
- Inserimento CV2 (l'Esercente si impegna a non conservare).



Raccomandazioni cautelative

Questa operatività nasconde un latente rischio finanziario: nel caso in cui si rivelasse a posteriori che la carta è stata impiegata in modo fraudolento o da persona diversa dal legittimo titolare, quest'ultimo può richiedere il rimborso dell'importo illegittimamente addebitato.

Ciò espone sia il Cliente sia l'Esercente al rischio di abusi, clonazioni, uso fraudolento dei dati. I circuiti internazionali (Visa, MasterCard, ecc) garantiscono con priorità la tutela dei Titolari Carta per cui, in caso di contestazioni o documentazione - anche solo parzialmente mancante - provvedono ad annullare l'operazione a danno degli Esercenti.

Dovranno pertanto essere convenzionati esercenti che hanno un rapporto di conto corrente consolidato, non di recente acquisizione (salvo valutazioni particolari), l'esercente sottoscrive, per i servizi aggiuntivi, una apposita lettera di manleva. La BCC rilascia al tempo stesso lettera di manleva rendendosi in tal modo responsabile, verso ICCREA, nella totalità, in caso di inadempienze da parte dell'esercente, tale manleva non prevede limiti di importo.

Raccomandazioni cautelative

Pertanto ogni aspetto di contestazione (nel quantum e/o nella modalità di soggiorno) dovrà essere risolto direttamente, avendo la Carta di Credito solo un valore di mezzo di pagamento. Il contratto di convenzionamento è formalizzato direttamente tra ICCREA e l'Hotel, quest'ultimo direttamente risponde della transazione. Non sono rilevanti per ICCREA i rapporti intercorrenti tra terze parti attivate per la prenotazione. Pertanto l'acquirer non entra nel merito del rapporto sottostante tra Albergo e Titolare.

L'Acquirer rimane estraneo a qualsiasi contestazione effettuata dal legittimo Titolare di una carta in ordine al disconoscimento della prenotazione alberghiera.

Per tale motivo l'Esercente dichiara di accettare gli eventuali addebiti effettuati nei suoi confronti dall'Acquirer se derivanti da operazioni rivenienti da utilizzi fraudolenti di carte di credito perpetrati da soggetti diversi dal legittimo Titolare della stessa.

In ragione di ciò l'Esercente si impegna a definire direttamente col Titolare qualsiasi pretesa o reclamo inerente vizi o difetti relativi ai beni forniti, ispirando la sua condotta alla correttezza commerciale d'uso.

Iccrea  *Banca*

CartaBCC POS