AMERICAN EXPRESS

Norme per gli Esercizi Convenzionati

Regolamento internazionale

Aprile 2026

DON'T *do business* WITHOUT IT℠

Il presente documento è stato pubblicato il 17 aprile 2026 ed è pienamente valido ed efficace a decorrere da tale data, salvo per le modifiche che entreranno in vigore il 16 ottobre 2026, o in un'altra data, come ivi specificato.

Copyright © 2008-2026 American Express. Tutti i diritti riservati. Questo documento contiene informazioni rese pubbliche, riservate e proprietarie di American Express. Senza il previo espresso consenso scritto di American Express non sarà possibile rendere note o utilizzare neppure in parte tali informazioni, né riprodurle in alcuna forma o con qualunque mezzo elettronico o meccanico, compresi, ma non limitatamente a, i sistemi di conservazione e recupero delle informazioni.

20260408

AMERICAN EXPRESS

Riepilogo delle modifiche

Icone

Gli aggiornamenti importanti sono elencati nella Tabella di riepilogo delle modifiche, e indicati inoltre nelle *Norme per gli Esercizi Convenzionati American Express* (in breve *"Norme per gli Esercizi"*) con una barra di modifica. Una barra di modifica è una linea verticale, di solito nel margine sinistro, che identifica il testo aggiunto o modificato. Solo le modifiche sostanziali alle *Norme per gli Esercizi* con potenziali ripercussioni sulle procedure operative dell'Esercizio sono indicate con una barra di modifica, come illustrato sul margine sinistro.

Il testo eliminato viene evidenziato con un'icona a forma di cestino posta a margine di ogni eliminazione significativa di testo, compresi gli articoli, le tabelle, i paragrafi, le note e i punti elenco. Il testo eliminato viene citato in questo Riepilogo delle modifiche utilizzando la numerazione degli articoli della precedente edizione per evitare confusione.

Le strisce blu che delimitano i paragrafi indicano le informazioni specifiche dell'area geografica.

Tabella di riepilogo delle modifiche

Gli aggiornamenti importanti sono elencati nella seguente tabella e indicati inoltre nelle *Norme per gli Esercizi Convenzionati* con una barra di modifica.

Capitolo	Articolo/Comma	Descrizione
Intero documento		Apportate modifiche di carattere minore alle *Norme per gli Esercizi Convenzionati*, incluso l'uso delle maiuscole.
Capitolo 1, "Introduzione"	Articolo 1.2, "Modifiche alle Norme per gli Esercizi Convenzionati"	• Aggiunta una nuova disposizione che definisce gli obblighi dell'Esercizio e il processo di accettazione per le modifiche alle *Norme per gli Esercizi Convenzionati*. • Revisione del testo relativa alle modifiche programmate e non programmate alle *Norme per gli Esercizi Convenzionati*.
Capitolo 2, "Elaborazione delle transazioni"	Articolo 2.6.1.1, "Documenti di Addebito"	Chiarito l'obbligo per gli Esercizi di fornire una copia in formato originale o elettronico dei Documenti di Addebito.
	Articolo 2.6.2.1, "Requisiti generali"	Chiarito l'obbligo per gli Esercizi di fornire una copia in formato originale o elettronico dei Documenti di Addebito.
Capitolo 3, "Autorizzazione"	Articolo 3.3.1, "Autorizzazione preliminare"	Aggiornate le procedure di Autorizzazione preliminare per i periodi di noleggio auto di più mesi.
	Articolo 3.3.2, "Importo di Addebito preliminare"	Aggiornato il periodo di validità dell'Autorizzazione per noleggio auto, settore alberghiero, compagnie di crociera e piroscafi.

Capitolo	Articolo/Comma	Descrizione
Capitolo 6, "Operatori accettanti indiretti"	Articolo 6.3.1, "Ulteriori requisiti per i Gestori di pagamenti di bollette"	Ampliati i Codici di categoria merceologica (MCC) soggetti a restrizioni relativi a compagnie aeree, vettori aerei e noleggio auto come indicato nella Tabella 6-3: Settori merceologici esclusi per i Gestori di pagamenti di bollette che effettuano pagamenti aziendali.
	Articolo 6.3.2, "Requisiti aggiuntivi per le transazioni effettuate per pagamenti rateali"	Ampliati i Codici di categoria merceologica (MCC) soggetti a restrizioni relativi a compagnie aeree, vettori aerei e noleggio auto come indicato nella Tabella 6-4: Settori merceologici esclusi per transazioni effettuate per pagamenti rateali.
	Articolo 6.3.4, "Settori merceologici esclusi per Operatori accettanti indiretti"	Ampliati i Codici di categoria merceologica (MCC) soggetti a restrizioni relativi a compagnie aeree, vettori aerei e noleggio auto come indicato nella Tabella 6-5: Settori merceologici esclusi per Operatori accettanti indiretti.
Capitolo 8, "Regole speciali per settori specifici"	Articolo 8.2.6, "Esecutore di pagamenti"	Ampliati i Codici di categoria merceologica (MCC) soggetti a restrizioni relativi a compagnie aeree, vettori aerei e noleggio auto.
Definizioni		Aggiunte/modificate le definizioni.

AMERICAN EXPRESS

Indice

Riepilogo delle modifiche 3

Indice delle Tabelle 9

1 Introduzione 11
- 1.1 Norme per gli Esercizi Convenzionati 12
- 1.2 Modifiche alle Norme per gli Esercizi Convenzionati 12
- 1.3 Utilizzi vietati della Carta 12
- 1.4 Conformità alle specifiche American Express 13
  - 1.4.1 Codici categoria merceologica dell'Esercizio 13
  - 1.4.2 Conformità ai Termini e alle Condizioni dei mezzi di pagamento 13
- 1.5 I Numeri di identificazione bancaria di American Express 13
- 1.6 Conformità alla Procedura operativa di sicurezza dei dati di American Express 14

2 Elaborazione delle transazioni 15
- 2.1 Introduzione 16
- 2.2 Requisiti generali 16
- 2.3 Addebiti alla presenza del Titolare della Carta 16
  - 2.3.1 Acquisire la firma sugli Addebiti alla presenza del Titolare della Carta 17
  - 2.3.2 Programma No Firma/No PIN 17
  - 2.3.3 Addebiti da contatto con Carta con Chip 19
  - 2.3.4 Terminali attivati dal cliente 20
  - 2.3.5 Addebiti Contactless con Carta con Chip 20
  - 2.3.6 Carte prive di Chip 21
- 2.4 Addebiti senza presentazione della Carta 21
- 2.5 Altri Addebiti 22
  - 2.5.1 Pagamenti anticipati 22
  - 2.5.2 Transazioni aggregate 23
  - 2.5.3 Credenziali depositate 23
  - 2.5.4 Transazioni avviate dall'Esercizio 23
  - 2.5.5 Fatturazione periodica 24
  - 2.5.6 Consegna differita 26
  - 2.5.7 Multicurrency (MCCY) 26
  - 2.5.8 Elaborazione di Travellers/Gift Cheques 27
  - 2.5.9 Consegne in più tranche 27
- 2.6 Documenti di Addebiti e di Crediti 27

2.6.1 Transazioni di Addebito . . . 28
2.6.2 Transazioni di Accredito . . . 29
2.6.3 Ricevuta di transazione sostitutiva . . . 31
2.7 Uso di Fornitori di servizi . . . 31

3 Autorizzazione . . . 33
3.1 Scopo dell'Autorizzazione . . . 34
3.2 Limite temporale di Autorizzazione . . . 34
3.3 Autorizzazione variabile . . . 34
3.3.1 Autorizzazione preliminare . . . 34
3.3.2 Importo di Addebito preliminare . . . 35
3.3.3 Autorizzazione incrementale . . . 36
3.3.4 Revoca dell'Autorizzazione . . . 36
3.3.5 Autorizzazione parziale . . . 37
3.3.6 Autorizzazione a credito . . . 37
3.4 Limite di plafond . . . 37
3.5 Possibili risposte relative all'Autorizzazione . . . 37
3.6 Ottenere un'Autorizzazione . . . 38
3.7 Numero di identificazione della Carta (CID) . . . 39

4 Trasmissione . . . 40
4.1 Trasmissione di Addebiti e Accrediti . . . 41
4.2 Trasmissione di Addebiti . . . 41
4.3 Trasmissione di Accrediti . . . 42
4.4 Trasmissione di Addebiti e Accrediti – Per via elettronica . . . 42
4.5 Trasmissione di Addebiti e Accrediti – Per via cartacea . . . 42
4.6 Errori di invio e rettifiche . . . 43

5 Storni di Addebito e Richiesta di informazioni . . . 44
5.1 Introduzione . . . 45
5.2 Elaborazione delle transazioni . . . 45
5.3 Diritti relativi a transazioni contestate . . . 45
5.4 Elaborazione delle transazioni contestate . . . 46
5.5 Arco temporale di risposta per Storni di Addebito e Richiesta di informazioni . . . 47
5.6 Motivi per effettuare uno Storno di Addebito . . . 48
5.6.1 Autorizzazione . . . 48
5.6.2 Contestazioni da parte dei Titolari della Carta . . . 50
5.6.3 Frode . . . 57
5.6.4 Richiesta di informazioni/Varie . . . 60
5.6.5 Errore di elaborazione . . . 61
5.6.6 Pieno diritto di rivalsa in caso di frode . . . 64
5.7 Prove inconfutabili . . . 64

5.7.1 Prove inconfutabili per beni o servizi non ricevuti o ricevuti solo in parte (ISO 4554/C08) . . . 65
5.7.2 Prove inconfutabili per frode senza presentazione della Carta (ISO 4540/F29) . . . 66
5.8 Tipi di Richiesta di informazioni . . . 69
5.9 Monitoraggio delle Richieste di informazioni e degli Storni di Addebito . . . 72
5.10 Come avviene lo Storno di Addebito . . . 73
5.11 Programma di pieno diritto di rivalsa in caso di frode . . . 73
5.11.1 Soglie di livello basso e livello alto del programma . . . 74
5.11.2 Eliminazione di un Esercizio dal Programma di pieno diritto di rivalsa in caso di frode . . . 74
5.12 Modalità di ricezione degli Storni di Addebito e delle Richieste di informazioni . . . 75
5.13 Modalità di risposta . . . 75

6 Operatori accettanti indiretti . . . 76
6.1 Operatori accettanti indiretti . . . 77
6.2 Modelli degli Operatori accettanti indiretti . . . 77
6.3 Requisiti generali per gli Operatori accettanti indiretti . . . 77
6.3.1 Ulteriori requisiti per i Gestori di pagamenti di bollette . . . 78
6.3.2 Requisiti aggiuntivi per le transazioni effettuate per pagamenti rateali . . . 80
6.3.3 Requisiti aggiuntivi per i Mercati . . . 82
6.3.4 Settori merceologici esclusi per Operatori accettanti indiretti . . . 82

7 Prevenzioni delle frodi . . . 83
7.1 Programma SafeKey American Express . . . 84
7.1.1 Trasferimento delle responsabilità in caso di frode di SafeKey American Express . . . 84
7.2 Strumenti per la prevenzione delle frodi . . . 85
7.3 Autenticazione forte del cliente . . . 85

8 Regole speciali per settori specifici . . . 86
8.1 Regole specifiche del Paese . . . 87
8.2 Regole specifiche del settore merceologico . . . 89
8.2.1 Settori merceologici vietati o soggetti a restrizioni . . . 89
8.2.2 Donazioni in beneficenza . . . 96
8.2.3 Assicurazione . . . 96
8.2.4 Veicoli a motore . . . 97
8.2.5 Carburante, petrolio e veicoli elettrici . . . 99
8.2.6 Esecutore di pagamenti . . . 100
8.2.7 Transazioni contactless per servizi di trasporto . . . 101
8.2.8 Categorie merceologiche relative al settore viaggi . . . 104
8.2.9 Servizi di viaggio . . . 107
8.3 Japan Credit Bureau . . . 108
8.4 Penali a carico dell'Esercizio . . . 108

8.4.1 Introduzione 108
8.4.2 Penali relative a Sconti con accettazione delle Carte 108
8.4.3 Penali per Esecutori di pagamenti e Operatori accettanti indiretti. 109

Definizioni 110

Procedura operativa di sicurezza dei dati 125

Notifica delle modifiche 145

Versioni precedenti 150

AMERICAN EXPRESS

Indice delle Tabelle

Tabella 2-1: Codici categoria merceologica non qualificati per il Programma No Firma/No PIN* - - - - - - - - - - 18
Tabella 3-1: Importo di Addebito preliminare - - - - - - - - - -

Tabella 5-27: Errore di dichiarazione di Credito/Debito (ISO 4752) / Transazione elaborata come Accredito (P04) - 62
Tabella 5-28: Errato importo della transazione o errato numero del conto principale (PAN) presentato (ISO 4507) / Importo errato della transazione (P05) - 62
Tabella 5-29: Dichiarazione tardiva (ISO 4536) / Trasmissione tardiva (P07) - 63
Tabella 5-30: Elaborazione multipla (ISO 4512) / Doppia transazione (P08) - 63
Tabella 5-31: Conto Carta non corrispondente (ISO 4507 / P22) - 63
Tabella 5-32: Discrepanza tra valute (ISO 4530 / P23) - 63
Tabella 5-33: Programma di pieno diritto di rivalsa in caso di frode (ISO 4763 / FR2) - 64
Tabella 5-34: Requisiti di Prove inconfutabili per beni/servizi non ricevuti o ricevuti solo in parte (ISO 4554/C08) - 65
Tabella 5-35: Requisiti di Prove inconfutabili per frode senza presentazione della Carta (ISO 4540/F29) - 66
Tabella 5-36: Tipi di Richiesta di informazioni - 69
Tabella 5-37: Pieno diritto di rivalsa in caso di frode - 73
Tabella 5-38: Livelli di prestazioni FTG - 74
Tabella 5-39: Modalità di risposta - 75
Tabella 6-1: MCC degli Operatori accettanti indiretti - 78
Tabella 6-2: Settori merceologici ammessi per i Gestori di pagamenti di bollette che effettuano pagamenti per i consumatori - 79
Tabella 6-3: Settori merceologici esclusi per i Gestori di pagamenti di bollette che effettuano pagamenti aziendali - 80
Tabella 6-4: Settori merceologici esclusi per transazioni effettuate per pagamenti rateali - 81
Tabella 6-5: Settori merceologici esclusi per Operatori accettanti indiretti - 82
Tabella 8-1: Americhe/America Latina e Caraibi (LAC) - 87
Tabella 8-2: Asia-Pacifico (APAC) - 87
Tabella 8-3: Europa/Medio Oriente/Africa (EMEA) - 88
Tabella 8-4: Settori merceologici vietati o soggetti a restrizioni - 90
Tabella 8-5: Autorizzazione alla transazione Contactless e requisiti di trasmissione - 102
Tabella 8-6: Penali relative a Sconti con accettazione delle Carte - 108
Tabella 8-7: Penali per Esecutori di pagamenti e Operatori accettanti indiretti - 109
Tabella A-1: Livelli degli Esercizi e dei Fornitori di servizi - 129
Tabella A-2: Documentazione di convalida dell'Esercizio - 130
Tabella A-3: Documentazione di convalida del Fornitore di servizi - 131
Tabella A-4: Penali di mancata convalida - 134
Tabella A-5: Criteri per la riduzione degli obblighi di risarcimento - 137
Tabella A-6: Aggiornamento della riduzione dell'obbligo di indennizzo - 138
Tabella A-7: Penali in caso di non conformità al TAP - 139

AMERICAN EXPRESS

Introduzione

1.1 Norme per gli Esercizi Convenzionati

1.2 Modifiche alle Norme per gli Esercizi Convenzionati

1.3 Utilizzi vietati della Carta

1.4 Conformità alle specifiche American Express

1.5 I Numeri di identificazione bancaria di American Express

1.6 Conformità alla Procedura operativa di sicurezza dei dati di American Express

1

1.1 Norme per gli Esercizi Convenzionati

a. Le *Norme per gli Esercizi Convenzionati* definiscono le regole e le procedure operative, che governano l'accettazione della Carta American Express®. In caso di conflitto tra le *Norme per gli Esercizi* e la legislazione applicabile, prevarranno i requisiti di legge. Le *Norme per gli Esercizi Convenzionati* contengono regole globali che si applicano alle sedi degli Esercizi e regole specifiche per i singoli Paesi, che si applicano alle sedi degli Esercizi situati nel Paese specifico indicato in elenco. In caso di conflitto tra le regole globali e quelle specifiche del Paese in questione, prevarranno i requisiti delle regole specifiche di quel Paese. Al fine di assicurare che tali regole e procedure siano mantenute aggiornate, saranno effettuati aggiornamenti periodici come definito nelle presenti *Norme per gli Esercizi Convenzionati*.

1.2 Modifiche alle Norme per gli Esercizi Convenzionati

a. American Express si riserva il diritto di modificare le *Norme per gli Esercizi Convenzionati* (comprese aggiunte di nuovi termini o eliminazione o modifica di termini esistenti) mediante *Norme per gli Esercizi Convenzionati* in formato elettronico sul sito www.americanexpress.com/InternationalRegs o sul suo sito successore (se reso disponibile da American Express). Qualunque futura modifica alle *Norme per gli Esercizi Convenzionati* sarà riportata nell'articolo Notifica di future modifiche delle *Norme per gli Esercizi Convenzionati*. Eventuali revisioni delle *Norme per gli Esercizi Convenzionati* saranno pubblicate due volte l'anno, ad aprile e ad ottobre, e le versioni rivedute saranno disponibili sul sito web sopra specificato. In circostanze eccezionali, potrebbe rendersi necessario apportare modifiche alle *Norme per gli Esercizi Convenzionati* al di fuori di questa periodicità. Qualora fosse necessario, comunicheremo all'Esercizio qualunque cambiamento in base al relativo Accordo. Nessuna modifica avrà effetto prima di trenta (30) giorni dalla data della notifica, a meno che un'altra data di entrata in vigore sia necessaria per conformarsi alla Legge Applicabile e sia specificata nella notifica stessa. Se l'Esercizio non accetta una modifica alle *Norme per gli Esercizi Convenzionati* comunicata ai sensi del presente articolo, esso deve cessare di accettare Carte American Express prima della data di entrata in vigore della modifica, in conformità con quanto stabilito nell'Accordo. Continuando ad accettare le Carte American Express dopo la data di entrata in vigore della modifica, l'Esercizio accetta di essere vincolato dai termini aggiornati delle *Norme per gli Esercizi Convenzionati*.

1.3 Utilizzi vietati della Carta

a. Gli Esercizi non devono accettare la Carta per nessuno dei seguenti utilizzi:

- **i.** eventuali transazioni nei settori merceologici vietati. Fare riferimento al Comma 8.2.1, "Settori merceologici vietati o soggetti a restrizioni";
- **ii.** importi di transazioni che non rappresentano vendite autentiche di beni o servizi (o, se del caso, importi che non rappresentano donazioni in beneficenza autentiche) presso un Esercizio. Ciò include costi o oneri superiori al prezzo normale dei beni o dei servizi (più le tasse applicabili) che il Titolare della Carta non ha specificamente approvato;
- **iii.** la trasmissione di Documenti di Addebito per importi che non corrispondono al valore dei beni o dei servizi forniti. Tale restrizione non si applica nel caso di Autorizzazioni parziali. Fare riferimento all'Articolo 4.2, "Trasmissione di Addebiti" e al Comma 3.3.5, "Autorizzazione parziale" per ulteriori dettagli riguardanti i requisiti relativi alle Autorizzazioni parziali. Tra gli esempi di transazioni vietate vi sono gli acquisti presso gli Esercizi da parte dei loro proprietari (o dei loro familiari) o dei loro dipendenti per esigenze artificiali di flusso di cassa o i pagamenti che gli Esercizi hanno accettato per anticipare contanti ai Titolari della Carta in connessione con la transazione;
- **iv.** acquisizione o elaborazione di Documenti di Addebito per conto di qualsiasi altro Esercizio o soggetto diverso da un Esercizio, ad eccezione di quanto stabilito nel Comma 8.2.6, "Esecutore di pagamenti" e nel Capitolo 6, "Operatori accettanti indiretti";
- **v.** la trasmissione di più di un (1) Documento di Addebito per l'acquisto di più beni o servizi in un'unica transazione, ad eccezione di compagnie aeree, compagnie di crociera, strutture alberghiere o consegne in più tranche;
- **vi.** dividere un singolo Addebito creando due (2) o più Documenti di Addebito su una singola Carta per un singolo Addebito al fine di evitare l'Autorizzazione;

vii. attività illecite/illegali, transazioni commerciali fraudolente o quando la fornitura di beni o servizi è illecita/illegale;

viii. danni, perdite, sanzioni o multe di qualsiasi tipo, ad eccezione di quanto previsto nel Comma 8.2.4.1, "Noleggio veicoli",Comma 8.2.4.1, "Noleggio veicoli";

ix. importi arretrati o importi che coprono assegni rifiutati, in precedenza scoperti o bloccati (ad esempio, nel caso in cui la Carta sia utilizzata come pagamento di ultima istanza);

x. importi che rappresentano il rimborso di un anticipo di contante, compresi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i prestiti su stipendio, i prestiti su pegno o gli anticipi salariali e altre voci di cui American Express dà comunicazione all'Esercizio.

1.4 Conformità alle specifiche American Express

a. Occorrerà conformarsi alle *Specifiche tecniche* di American Express, a qualunque altro (o diverso) requisito dei centri operativi America Express locali, e ad altri documenti richiesti a supporto di autorizzazioni, richieste inoltrate, comunicazioni e connettività come specificato in www.americanexpress.com/merchantspecs, che potranno cambiare di volta in volta. La rete American Express Network pubblica le *Specifiche tecniche* due volte l'anno, ad aprile e ad ottobre. Le modifiche tecniche e per l'implementazione o il supporto delle operazioni e qualunque certificazione richiesta e/o termine per la conformità saranno comunicate sei (6) mesi prima della loro pubblicazione in una Notifica di modifiche alle specifiche (NOSC). Per comunicare modifiche che occorrano al di fuori della periodicità coperta dalle pubblicazioni programmate di aprile e ottobre potranno anche essere utilizzati singoli bollettini tecnici. La mancata conformità alle *Specifiche tecniche* può influenzare la capacità di elaborare con esito positivo richieste di autorizzazione o transazioni (o entrambe le cose).

1.4.1 Codici categoria merceologica dell'Esercizio

a. L'Esercizio deve fornire ad American Express una descrizione accurata e completa della sua azienda in modo da poter assegnare al suo numero di Esercizio un Codice di categoria merceologica dell'Esercizio (MCC) e una classificazione merceologica. In tutte le Autorizzazioni e le Trasmissioni occorre usare gli MCC più accurati. Se l'Esercizio dispone di più punti vendita che possono avere i requisiti per essere inseriti in più di un codice MCC, American Express assegnerà a ciascuna un codice MCC e un numero di Esercizio appropriato. Se l'Esercizio dispone di più punti vendita, ma la distinzione tra di loro non è chiara, American Express assegnerà il codice MCC che rappresenta in modo più accurato l'attività principale dell'Esercizio.

b. Se il codice MCC usato nella Trasmissione non corrispondesse all'MCC della relativa Autorizzazione, l'Esercizio si impegna a porre rimedio alla mancanza di corrispondenza il prima possibile, a sue spese e in accordo con qualunque istruzione ricevuta da American Express.

c. American Express si riserva il diritto di richiedere e implementare correzioni alle assegnazioni e all'utilizzo del MCC a propria esclusiva discrezione e senza preavviso.

1.4.2 Conformità ai Termini e alle Condizioni dei mezzi di pagamento

a. Offriamo varie soluzioni e mezzi per l'elaborazione dei pagamenti. Se si sceglie di utilizzare uno o più di tali mezzi, l'Esercizio ed eventuali terzi indicati dall'Esercizio dovranno essere conformi ai termini e alle condizioni corrispondenti, che American Express potrà aggiornare di tanto in tanto e che sono disponibili sul sito www.americanexpress.com/merchantspecs. In caso di conflitto tra i termini e le condizioni del mezzo di elaborazione dei pagamenti e le *Norme per gli Esercizi Convenzionati*, prevarranno i termini e le condizioni del mezzo di elaborazione dei pagamenti. Non tutti i prodotti e i servizi sono disponibili per tutti gli Esercizi.

1.5 I Numeri di identificazione bancaria di American Express

a. Gli Esercizi possono richiedere i file con i Numeri di identificazione bancaria di American Express (BIN) solo per gli scopi specificati nei termini e nelle condizioni relativi al BIN.

b. Gli Esercizi devono accettare i termini e le condizioni relativi al BIN, che si trovano nel sito web sotto indicato prima che la richiesta di file BIN venga soddisfatta.

c. Le richieste di file BIN di American Express sono disponibili sul sito www.americanexpress.com/merchantspecs e vi si può accedere inserendo il proprio ID utente e password.

d. **Nota:** I file BIN possono essere aggiornati periodicamente.

1.6 Conformità alla Procedura operativa di sicurezza dei dati di American Express

a. Occorrerà conformarsi alla procedura operativa di sicurezza dei dati di American Express, esplicitata nella Introduzione alla DSOP e agli Standard per la Protezione. L'Esercizio concorda di essere vincolato da e di accettare tutte le clausole di questa procedura (e le modifiche alla medesima di volta in volta applicate) come se fossero espresse per intero nella presente e come condizione del suo consenso all'accettazione della Carta. Questa procedura prevede che l'Esercizio abbia ulteriori obblighi di (i) risarcimento se dovesse subire un Incidente con i dati e (ii) obblighi basati sul volume delle sue transazioni, compreso quello di fornirci la documentazione a convalida della sua conformità allo standard PCI DSS. Le procedure di sicurezza dei dati messe in atto dall'Esercizio per la Carta non potranno offrire minori tutele rispetto ad altri mezzi di pagamento che l'Esercizio accetta.

AMERICAN EXPRESS

Elaborazione delle transazioni

2.1 Introduzione
2.2 Requisiti generali
2.3 Addebiti alla presenza del Titolare della Carta
2.4 Addebiti senza presentazione della Carta
2.5 Altri Addebiti
2.6 Documenti di Addebiti e di Crediti
2.7 Uso di Fornitori di servizi

2

2.1 Introduzione

a. Questo capitolo illustra la politica di American Express in merito all'accettazione delle Carte da parte degli Esercizi e alle procedure di elaborazione degli Addebiti.

2.2 Requisiti generali

a. Per accettare la Carta per gli Addebiti, l'Esercizio è tenuto in modo chiaro e visibile a:

i. comunicare tutti i termini materiali di vendita prima di ottenere un'Autorizzazione;

ii. informare in modo chiaro e visibile i Titolari della Carta in tutti i punti di interazione (ad esempio, vendite condotte di persona, su Internet, via cellulare o tramite ordine postale o telefonico) su quale sia l'organizzazione che sta facendo l'offerta di vendita, in modo che il Titolare della Carta possa distinguere chiaramente l'Esercizio da qualsiasi altra parte coinvolta nell'interazione (ad esempio, un venditore di Beni o un fornitore di Servizi che potrebbe essere coinvolto o un altro Esercizio che cerca di concludere un affare con il Titolare della Carta).

b. I Dati delle transazioni che un Esercizio raccoglie per eseguire l'Addebito devono essere o essere stati forniti direttamente all'Esercizio dal Titolare della Carta.

c. Gli Esercizi non devono accettare o aver accettato Dati delle transazioni da, né gli Esercizi devono fornire o aver fornito Dati delle transazioni a, terze parti diverse dalle loro Parti interessate ai fini dell'elaborazione di una transazione autorizzata da un Titolare della Carta.

2.3 Addebiti alla presenza del Titolare della Carta

a. Gli Addebiti alla presenza del Titolare della Carta sono Addebiti per i quali la Carta viene presentata al Punto vendita (POS).

b. Per tutti gli Addebiti alla presenza del Titolare della Carta, e indipendentemente dall'importo della Transazione o dal Limite di plafond, l'Esercizio deve:

i. avere davanti a sé la Carta, ad eccezione delle transazioni per consegne in più tranche;

ii. non accettare carte visibilmente alterate, rovinate o presentate da persone diverse dal Titolare della Carta;

iii. assicurarsi che la Carta venga elaborata da un dispositivo POS abilitato per chip (chip-enabled) se la Carta è abilitata per chip o viene strisciata attraverso un'apparecchiatura di acquisizione elettronica dei dati;

iv. ottenere un'Autorizzazione;

v. informare immediatamente il Titolare della Carta se la Carta viene rifiutata;

vi. ottenere l'acquisizione della firma del Titolare della Carta se l'Esercizio lo preferisce o se è richiesto dalla Legge applicabile. Fare riferimento al Comma 2.3.1, "Acquisire la firma sugli Addebiti alla presenza del Titolare della Carta". La firma deve essere acquisita per i seguenti MCC:

- 6010 – Istituti finanziari – Erogazioni manuali di denaro
- 6051 – Istituti non finanziari – Valute estere, Criptovalute, Vaglia Postali (non bonifici), Scrip e Travelers Cheque

vii. se applicabile, acquisire il numero di identificazione personale (PIN) per autenticare il Titolare della Carta. Non è richiesto alcun PIN per l'autenticazione del Titolare della Carta se l'Esercizio e la transazione rientrano nel Programma No Firma/No PIN. Fare riferimento al Comma 2.3.2, "Programma No Firma/No PIN" per ulteriori informazioni;

viii. assicurarsi che la Carta venga utilizzata entro le date di validità indicate sul fronte della Carta. Se sulla Carta compare solo una data di scadenza, la data di Addebito deve essere precedente a tale data;

ix. compilare un'unica Ricevuta di transazione per l'intero importo della transazione di Addebito, ad eccezione delle compagnie aeree, delle compagnie di crociera e degli esercizi alberghieri e delle transazioni per consegne in più tranche. L'Esercizio può accettare forme di pagamento distinte per la stessa transazione (ad esempio, il Titolare della Carta desidera pagare una parte della Transazione con la Carta e il saldo con un'altra forma di pagamento);

x. abbinare il numero di Conto Carta e la data di scadenza riportati sul fronte della Carta alle stesse informazioni riportate sul retro della Carta e/o stampate sulla ricevuta del terminale POS;

xi. identificare gli Esercizi che utilizzano i Terminali attivati dal cliente (CAT) nel messaggio di richiesta di Autorizzazione tramite l'indicatore corrispondente. Tutte le transazioni presso i CAT devono essere autorizzate. Fare riferimento alle *Specifiche Tecniche* e al Comma 2.3.4, "Terminali attivati dal cliente" per ulteriori informazioni;

xii. per le transazioni con chiave, inserire il numero di Conto Carta, la data di scadenza e, per le carte in rilievo, acquisire un'impronta della Carta in modo che i dati della Carta e dell'Esercizio siano leggibili sul Documento di Addebito. Non è richiesta alcuna impronta se la transazione soddisfa una qualsiasi delle condizioni di esclusione per la norma ISO 4527 – Impronta mancante (vedere Tabella 5-17: Impronta mancante (ISO 4527 / F10)). La "Firma depositata" non è una firma ammissibile. Un'impronta ottenuta strofinando i dati in rilievo della Carta su un foglio o una fotocopia non è considerata prova valida di riproduzione dell'impronta della Carta;

xiii. in caso di sospetti su una Carta o su un Titolare, l'Esercizio è tenuto a chiamare American Express segnalando il Codice 10.

c. Se l'Esercizio elabora gli Addebiti manualmente o se il dispositivo elettronico di acquisizione non è utilizzabile, l'Esercizio deve imprimere la Carta su un Documento di Addebito che sia conforme alle specifiche American Express come indicato nel Comma 2.6.1, "Transazioni di Addebito". L'Esercizio può fornire i dati della Carta scritti a mano sul Documento di Addebito solo quando:

i. un dispositivo POS non è disponibile, e

ii. l'imprinter della Carta non è utilizzabile in quanto viene presentata una Carta senza rilievo.

d. La mancata acquisizione di impronta può comportare l'assoggettamento della transazione a uno Storno di Addebito per Impronta mancante – ISO 4527 (vedere Tabella 5-17: Impronta mancante (ISO 4527 / F10)) a meno che la transazione non soddisfi una qualsiasi delle condizioni di esclusione.

e. L'Esercizio rischia uno Storno di Addebito se un Addebito si rivela fraudolento e l'Esercizio completa la transazione quando il Titolare della Carta è presente e non ha la propria Carta.

f. In ogni caso, l'Esercizio sarà responsabile per gli Addebiti fraudolenti derivanti dal mancato rispetto delle procedure American Express di accettazione della Carta.

2.3.1 Acquisire la firma sugli Addebiti alla presenza del Titolare della Carta

a. Se l'Esercizio sceglie o è tenuto, ai sensi della Legge applicabile, ad acquisire la firma del Titolare della Carta per un Addebito alla presenza del Titolare mediante impronta manuale, dati stampati o elettronicamente, l'Esercizio deve:

i. acquisire la firma sulla Ricevuta di transazione;

ii. se possibile, verificare che il nome indicato dalla firma corrisponda al nome sulla Carta;

iii. verificare che la firma sulla Ricevuta di transazione corrisponda alla firma sulla Carta, tranne nel caso di Carte prepagate che possono non includere una firma.

b. Se l'Esercizio richiede la firma del Titolare e il riquadro della firma sulla Carta è vuoto, oltre a richiedere un'Autorizzazione, l'Esercizio deve:

i. richiedere al Titolare della Carta di firmare la Carta;

ii. chiedere al Titolare della Carta un documento d'identità valido con la firma, ad esempio una patente di guida o un passaporto;

iii. confrontare la firma sulla Carta con il documento di identità originale per verificarne la corrispondenza;

iv. se il Titolare rifiuta di firmare la Carta, o se la firma non è congruente con quella del documento legale di identità fornito dal Titolare, la transazione non deve essere completata.

c. Gli Esercizi possono fornire la firma scritta del Titolare della Carta o una firma ottenuta elettronicamente su un dispositivo POS (per gli Addebiti alla presenza del Titolare della Carta) sul Documento di Addebito.

2.3.2 Programma No Firma/No PIN

a. Il Programma No Firma/No PIN (Metodo di verifica del Titolare della Carta) consente all'Esercizio di elaborare una transazione con presentazione della Carta senza acquisire la firma o il PIN del Titolare della

Carta, come richiesto nell'Articolo 2.3, "Addebiti alla presenza del Titolare della Carta" a meno che ciò non sia previsto dalla Legge applicabile, se sono soddisfatti tutti i seguenti requisiti:

i. l'Esercizio si trova in uno dei Paesi specificati, elencati nella tabella "Limiti delle transazioni No Firma/no PIN e Limiti delle transazioni Contactless" presente in *Specifiche Tecniche*;

ii. l'importo della transazione è uguale o inferiore all'importo elencato nella tabella "Limiti di transazione No Firma/No PIN e Limiti delle transazioni Contactless" presente in *Specifiche Tecniche*;

iii. l'MCC dell'Esercizio non è elencato nella Tabella 2-1: Codici categoria merceologica non qualificati per il Programma No Firma/No PIN*;

iv. la transazione è Autorizzata;

v. l'indicatore fornito nella richiesta di Trasmissione deve indicare una transazione con presentazione della Carta e alla presenza del Titolare della Carta.

b. La soglia stabilita per gli addebiti che rientrano nel programma "No Firma/No PIN" per gli addebiti contactless e tutti gli altri addebiti alla presenza del Titolare è indicata nell'Articolo 8.1, "Regole specifiche del Paese".

Tabella 2-1: Codici categoria merceologica non qualificati per il Programma No Firma/No PIN*

Codice MCC	Descrizione
4814	Servizi di telecomunicazioni
4816	Rete informatica/Servizi informatici
4829	Bonifici bancari/Vaglia postali
4899	TV via cavo e altri servizi televisivi a pagamento
5542	Distributori automatici di carburante
5964	Marketing diretto – Rivenditori di cataloghi
5966	Marketing diretto – Esercizi di telemarketing in uscita
5967	Marketing diretto – Esercizi di telemarketing in entrata
6010	Istituti finanziari - Erogazioni di cassa manuali
6011	Istituti finanziari – Erogazione automatica di denaro
6051	Istituti non finanziari – Valute estere, Criptovalute, Vaglia Postali (non bonifici), Scrip e Travelers Cheque
7273	Servizi di incontri e di escort
7297	Saloni di massaggio
7375	Servizi di recupero informazioni
7393	Agenzie di investigazione, agenzie di sicurezza e servizi di vigilanza

* Gli Esercizi che rientrano in questi MCC devono ottenere il PIN se una Carta con chip e PIN viene presentata al dispositivo POS abilitato per Carte con chip e PIN.

c. L' acquisizione della firma del Titolare della Carta sulle transazioni con presentazione della Carta è facoltativa per completare il Documento di Addebito e a discrezione dell'Esercizio, a meno che non sia richiesto dalla Legge applicabile.

d. **SEE/Regno Unito:** salvo quanto espressamente indicato altrove, le transazioni effettuate all'interno dello Spazio Economico Europeo (SEE) o del Regno Unito non rientreranno nel Programma No CVM a meno che non si tratti di una transazione Contactless presso un terminale POS abilitato per Expresspay.

2.3.3 Addebiti da contatto con Carta con Chip

a. Per le carte con chip e con PIN, l'Esercizio deve assicurarsi che i propri terminali POS siano in grado di accettare le carte con Chip e, se del caso, siano in grado di verificare il PIN.

b. Quando viene presentata una Carta con Chip, la Carta deve essere inserita nel lettore del terminale POS che deve acquisire i Dati della Carta con Chip (a meno che l'Addebito non venga elaborato tramite Tecnologia Contactless, nel qual caso l'Esercizio deve seguire i passaggi descritti al Comma 2.3.5, "Addebiti Contactless con Carta con Chip").

c. Per importi di transazione pari o superiori ai Limiti di contatto, e per le transazioni che non si qualificano per il Programma No Firma/No PIN (Comma 2.3.2, "Programma No Firma/No PIN"), il terminale POS richiederà al Titolare della Carta di inserire il PIN (una "transazione Chip e PIN") o qualsiasi altro metodo di verifica CVM (Cardholder Verification Method), ad esclusione della firma del Titolare della Carta. In base a tale indicazione, l'Esercizio deve assicurarsi che il Titolare della Carta completi il CVM applicabile quando richiesto dal terminale POS. La mancata acquisizione del PIN può comportare diritti di Storno di Addebito per Addebiti fraudolenti effettuati alla presenza del Titolare della Carta per Carta smarrita, rubata o non ricevuta (vedere Trasferimento delle responsabilità in caso di frode – Carta smarrita/rubata/non ricevuta (ISO 4799) al Comma 5.6.3, "Frode"). Se l'Esercizio sceglie di ottenere la firma di un Titolare della Carta, consultare il Comma 2.3.1, "Acquisire la firma sugli Addebiti alla presenza del Titolare della Carta".

d. Se l'Esercizio non è in grado di completare una transazione con Carta con Chip a causa di un problema tecnico, il terminale POS dovrebbe mostrare un messaggio di errore e rifiutare la transazione o indirizzare l'Esercizio ad acquisire i Dati a banda magnetica completa, seguendo la procedura per le transazioni senza Carta con Chip (Articolo 2.3.6, "Carte prive di Chip").

e. Se l'Esercizio passa la banda magnetica di una Carta con Chip attraverso il terminale POS quando non esiste alcun problema tecnico o inserisce manualmente in qualunque momento un Addebito nel terminale POS, la transazione può essere rifiutata e, in caso contrario American Express potrebbe avere diritto allo Storno di Addebito per Addebiti fraudolenti effettuati alla presenza del Titolare della Carta per Carta smarrita, rubata o non ricevuta (vedere Trasferimento delle responsabilità in caso di frode – Contraffazione (ISO 4798) al Comma 5.6.3, "Frode").

f. Inoltre, l'Esercizio sarà responsabile di eventuali perdite che American Express potrebbe subire e American Express stessa avrà il diritto di stornare l'Addebito per Addebiti fraudolenti effettuati alla presenza del Titolare della Carta, e/o potrebbe procedere alla risoluzione dell'Accordo, se:

- **i.** il terminale POS non è stato aggiornato per accettare le Carte con chip; oppure
- **ii.** l'Esercizio e il suo gestore del terminale POS non hanno la capacità di acquisire e inviare Dati della Carta con chip; oppure
- **iii.** l'Esercizio non ha certificato il terminale POS con American Express per accettare transazioni Chip o transazioni Chip e PIN.

g. Se il POS dell'Esercizio è un terminale POS Chip e PIN in grado di elaborare le Carte con Chip e viene presentata una Carta con Chip, American Express può esercitare lo storno di Addebito per frode per Carta contraffatta, smarrita, rubata o non ricevuta se viene presentata una Carta con Chip con funzionalità PIN e l'Addebito non viene trasmesso come Addebito Chip e PIN perché al momento della transazione, il POS Chip e PIN dell'Esercizio non era configurato per elaborare l'Addebito Chip e PIN.

h. American Express non eserciterà lo storno di Addebito per frode in caso di Carta contraffatta, smarrita, rubata o non ricevuta per le transazioni Fallback, se dopo l'inserimento della Carta con chip, il terminale POS dell'Esercizio richiede all'Esercizio di completare la transazione strisciando la banda magnetica della Carta, a condizione che siano state seguite tutte le fasi della procedura di accettazione della Carta come indicato nel Comma 2.3.6, "Carte prive di Chip".

i. Se all'Esercizio viene presentata una Carta con chip e la transazione viene effettuata manualmente, l'Esercizio può essere soggetto a storno di Addebito per contraffazione, smarrimento, furto o mancata ricezione della Carta in caso di disputa per frode.

2.3.4 Terminali attivati dal cliente

a. Gli Esercizi devono assicurarsi che tutti i terminali non presidiati (nuovi, sostituiti o esistenti) abilitati all'uso di chip, offline o online attivati dal cliente (CAT) (ad eccezione dei terminali che utilizzano il Contactless, Transit Access Terminals (TAT)) supportino la funzione "No CVM" per le transazioni Contactless e AEIPS.

- **i.** gli Esercizi devono assicurarsi che il terminale esamini l'elenco dei CVM del Chip in ordine di priorità e selezioni il primo CVM supportato sia dal terminale che dal Chip. Fare riferimento alle *Specifiche tecniche* per ulteriori informazioni. Per elaborare le transazioni attraverso i CAT, l'Esercizio deve:inserire in tutte le richieste di Autorizzazione l'intera banda magnetica o tutti i dati della Carta con chip;
- **ii.** assicurarsi che l'Addebito sia conforme alle *Specifiche Tecniche*, compresa la segnalazione di tutte le richieste di Autorizzazione e di tutte le richieste di Addebito con un indicatore CAT, ove tecnicamente fattibile;
- **iii.** seguire tutte le procedure di Autorizzazione che American Express può aver fornito all'Esercizio se l'Esercizio accetta la Carta presso un CAT che fa parte di o è collegato a un distributore di carburante o a una stazione di ricarica dei veicoli elettrici;
- **iv.** assicurarsi che il CAT notifichi al Titolare della Carta se la transazione viene rifiutata, laddove tecnicamente fattibile.

b. Se un CAT non è configurato per le transazioni con Chip o con Chip e PIN, allora l'Esercizio può comunque accettare la Carta. Tuttavia, in tal caso, l'Esercizio sarà responsabile di eventuali perdite e American Express avrà diritto allo Storno di Addebito per Addebiti fraudolenti effettuati alla presenza del Titolare con Carte con Chip smarrite, rubate, non ricevute e/o contraffatte.. Vedere il Comma 2.3.3, "Addebiti da contatto con Carta con Chip" e il Comma 2.3.2, "Programma No Firma/No PIN".

2.3.5 Addebiti Contactless con Carta con Chip

a. Gli Esercizi che accettano pagamenti Contactless sono esonerati dai requisiti previsti nell'Articolo 2.3, "Addebiti alla presenza del Titolare della Carta", ad eccezione dei seguenti:

- **i.** gli Esercizi devono compilare un'unico Documento di Addebito per l'intero importo della transazione. Gli Esercizi possono accettare forme di pagamento distinte per la stessa transazione (ad esempio, il Titolare della Carta desidera pagare una parte della transazione con la Carta e il saldo con un'altra forma di pagamento);
- **ii.** gli Esercizi devono rispettare i requisiti dei terminali per carte e Contactless, come definito nelle *Specifiche tecniche*.

b. L'Esercizio rischia uno Storno di Addebito se un Addebito si rivela fraudolento e l'Esercizio completa la transazione quando:

- **i.** il Titolare della Carta è presente ma non è in possesso della Carta o del dispositivo mobile;
- **ii.** il Titolare della Carta non firma la Ricevuta di transazione, se richiesto.

c. Quando un Titolare presenta una Carta con Chip o un dispositivo mobile per una transazione Contactless:

- **i.** se l'importo dell'Addebito è uguale o inferiore all'importo massimo di una transazione Contactless senza CVM, l'Esercizio deve acquisire i dati dell'Addebito utilizzando un lettore Contactless e ottenere un'Autorizzazione;
- **ii.** se l'importo dell'Addebito supera l'importo massimo di una transazione Contactless senza CVM, se non è possibile completare una transazione Contactless o se richiesto dal terminale POS, è necessario seguire la procedura descritta nell'Articolo 2.3.3, "Addebiti da contatto con Carta con Chip" o al Comma 2.3.6, "Carte prive di Chip", a seconda dei casi.

d. Per le transazioni avviate da Digital Wallet Contactless, è necessario un metodo di verifica CDCVM (Consumer Device Cardmember Verification Method) se sia il Dispositivo mobile sia il terminali POS dell'Esercizio sono in grado di eseguire la verifica. Per questi Addebiti, è necessario creare un Documento di Addebito come descritto nell'Articolo 2.6, "Documenti di Addebiti e di Crediti", che includa un indicatore che comprovi che la transazione è una transazione avviata da Digital Wallet Contactless.

e. Per garantire l'accettazione corretta da parte del terminale POS per le transazioni avviate da Digital Wallet Contactless, gli Esercizi devono rispettare i requisiti più aggiornati dei terminali POS abilitati alla lettura di carte American Express Contactless.

f. American Express non eserciterà storni di Addebito per frode per transazioni Contactless o avviate da Digital Wallet Contactless in caso di impronta mancante, contraffazione, smarrimento, furto o Carta non ricevuta se l'Esercizio verifica con successo l'identità del Titolare della Carta tramite CDCVM e soddisfa tutti i criteri e i requisiti sopra elencati. Ciò non si applica alle contestazioni di Addebito che comportino controversie diverse dalla frode (ad esempio, non si applica a controversie su beni o servizi).

g. gli Esercizi sono tenuti a soddisfare le richieste di American Express di risposta scritta agli Addebiti contestati relativi a frodi per transazioni Contactless o avviate da Digital Wallet Contactless.

2.3.5.1 Merchant-Presented Quick Response (MPQR)

a. Gli Esercizi che accettano la Merchant Presented Quick Response (MPQR) sono esonerati dai requisiti previsti nell'Articolo 2.3, "Addebiti alla presenza del Titolare della Carta", Comma 2.3.2, "Programma No Firma/No PIN" e nell'Articolo 2.4, "Addebiti senza presentazione della Carta", e devono invece soddisfare i requisiti di seguito indicati.

b. Se un Esercizio ha la capacità di elaborare transazioni MPQR, esso deve:

- **i.** visualizzare il codice QR (Quick Response), che può essere dinamico o statico, per la scansione da parte del Titolare della Carta;
- **ii.** far utilizzare al Titolare della Carta il suo dispositivo mobile per eseguire la scansione del codice MPQR;
- **iii.** assicurarsi che il codice MPQR non sia alterato o manomesso;
- **iv.** ricevere una notifica che la transazione è stata approvata e verificare che l'importo della transazione sia corretto prima di fornire i beni o i servizi richiesti. Se l'Esercizio non riceve la notifica, esso deve contattare American Express per confermare lo stato della transazione MPQR;
- **v.** contattare American Express o rifiutare la transazione se l'Esercizio è insospettito dal Titolare della Carta o riceve la notifica da American Express di non procedere; e
- **vi.** conservare la documentazione delle transazioni MPQR (ad esempio la notifica da American Express, una fattura o altri documenti relativi alla Transazione).

2.3.6 Carte prive di Chip

a. Per gli Addebiti alla presenza del Titolare della Carta in cui la Carta non è una Chip Card, il terminale POS fornisce all'Esercizio le istruzioni per effettuare la strisciata, e l'Esercizio deve:

- **i.** strisciare la Carta inserita nel lettore del terminale POS che deve acquisire i Dati della Carta con Chip (a meno che l'Addebito non venga elaborato tramite Tecnologia Contactless, nel qual caso l'Esercizio deve seguire i passaggi descritti al Comma 2.3.5, "Addebiti Contactless con Carta con Chip").
- **ii.** seguire i passaggi descritti nell'Articolo 2.3, "Addebiti alla presenza del Titolare della Carta".

2.4 Addebiti senza presentazione della Carta

a. Per gli Addebiti effettuati per posta, telefono o Internet, quando la Carta non è presente, gli Esercizi devono attenersi alle seguenti procedure:

- **i.** ottenere un' Autorizzazione per ogni Addebito;
- **ii.** compilare un Documento di Addebito come descritto nell'Articolo 2.6, "Documenti di Addebiti e di Crediti" incluso un indicatore che designa la transazione come transazione senza presentazione della Carta e il tipo di transazione relativa (ad esempio, per posta, telefono, Internet, fatturazione periodica, Autorizzazione permanente). Fare riferimento alle *Specifiche tecniche* per ulteriori informazioni;
- **iii.** tutte le transazioni via Internet devono essere presentate elettronicamente e avere un Limite di plafond pari a zero (0);
- **iv.** utilizzare i numeri d'Esercizio distinti forniti da American Express per le transazioni via Internet;
- **v.** ottenere le seguenti informazioni per procedere con la transazione:
  - Nome del Titolare della Carta
  - Numero di Conto Carta o Token
  - Data di scadenza
  - Indirizzo di fatturazione del Titolare della Carta

- Numero di identificazione della Carta (CID) (opzionale)
- Indirizzo di spedizione o consegna

vi. se l'ordine deve essere spedito o consegnato più di sette (7) giorni dopo l'Autorizzazione originale, ottenere una nuova Autorizzazione prima della spedizione o della consegna dell'ordine. Gli Addebiti non possono essere trasmessi per il pagamento fino a quando l'ordine non viene spedito. La data di transazione dell'Addebito è la data di spedizione o di consegna dei Beni;

vii. per Addebiti senza presentazione della Carta con ritiro della merce presso un Punto vendita designato, gli Esercizi devono stabilire una procedura atta a garantire che i beni vengano ritirati dal Titolare della Carta che ha effettuato l'ordine oppure da una terza parte autorizzata designata dal Titolare della Carta al momento dell'ordine;

viii. informare immediatamente il Titolare della Carta se la transazione viene rifiutata.

b. Se la merce deve essere ritirata dal Titolare della Carta, la Carta deve essere presentata dal Titolare della Carta al momento del ritiro e l'Esercizio deve trattare la transazione come un Addebito effettuato alla presenza del Titolare e rispettare le disposizioni previste nell'Articolo 2.3, "Addebiti alla presenza del Titolare della Carta".

2.5 Altri Addebiti

2.5.1 Pagamenti anticipati

a. I Pagamenti anticipati consentono ai Titolari della Carta di autorizzare Addebiti sulla propria Carta prima della consegna di Beni e/o Servizi quando è richiesto tale pagamento (ad es. ordini personalizzati per beni, intrattenimento/biglietteria, tasse scolastiche, tasse presso istituti di istruzione superiore, viaggi).

b. Se un Esercizio richiede o fornisce ai Titolari della Carta l'opzione di effettuare un pagamento anticipato, l'Esercizio deve:

i. ottenere l'Autorizzazione;

ii. compilare un Documento di Addebito;

iii. illustrare in modo completo le proprie regole di cancellazione e di rimborso, comunicare chiaramente il proprio intento e ottenere il consenso scritto da parte del Titolare della Carta per un Addebito per Pagamento anticipato sulla Carta prima di richiedere un'Autorizzazione. Il consenso del Titolare della Carta deve includere:

a. il suo assenso a tutte le condizioni di vendita (inclusi i prezzi e le regole di cancellazione e di rimborso); e

b. una descrizione dettagliata e la data prevista per la consegna dei beni e/o servizi da fornire (comprese, se del caso, le date previste di arrivo e di partenza).

c. Se l'Addebito per Pagamento anticipato è un Addebito senza presentazione della Carta, l'Esercizio deve anche:

i. assicurarsi che il Documento di Addebito contenga i termini "Pagamento anticipato" o “Anticipo”; e

ii. entro ventiquattro (24) ore dal verificarsi dell'Addebito, fornire al Titolare della Carta una conferma scritta attestante:

- L'Addebito per Pagamento anticipato
- L'importo dell'Addebito
- I dettagli sulla politica di cancellazione/rimborso dell'Esercizio
- Il numero della conferma ordine (se applicabile)
- Una descrizione dettagliata e la data prevista per la consegna dei beni e/o servizi da fornire (comprese, se del caso, le date previste di arrivo e di partenza)

d. Se un Esercizio non può consegnare beni e/o servizi e se non è possibile trovare accordi alternativi, l'Esercizio dovrà emettere immediatamente un credito per l'intero importo dell'Addebito per Pagamento anticipato che si riferisce a beni o servizi che non possono essere consegnati o prestati.

e. Oltre agli altri diritti di Storno di Addebito, American Express, la stessa potrà esercitare il diritto di Storno per qualsiasi Addebito per Pagamento anticipato che sia un Addebito contestato o parte di esso, se, a esclusiva discrezione di American Express, la controversia non può essere risolta a favore dell'Esercizio sulla base di

termini inequivocabili contenuti nei termini di vendita, per i quali l'Esercizio abbia ottenuto il consenso scritto da parte del Titolare della Carta.

f. Settori specifici potrebbero avere requisiti o obblighi aggiuntivi per elaborare i Pagamenti anticipati. Fare riferimento all'Articolo 8.2, "Regole specifiche del settore merceologico" per ulteriori informazioni.

2.5.2 Transazioni aggregate

a. Questo Articolo illustra i requisiti per le transazioni elaborate dagli Esercizi che svolgono la loro attività su Internet e spiega le politiche e le regole generali che si applicano all'elaborazione di acquisti plurimi come un'unica transazione ggregata.

b. Le transazioni aggregate non possono superare i 15 dollari (in USD o equivalente in valuta locale) e sono considerate transazioni senza presentazione della Carta. Le transazioni superiori a 15 USD non sono ammissibili per l'elaborazione di transazioni aggregate.

i. gli Esercizi devono attenersi a quanto segue quando elaborano transazioni aggregate: prima di autorizzare la transazione, occorre comunicare che i singoli acquisti possono essere aggregati e ottenere il consenso del Titolare della Carta a raggruppare tali acquisti in una (1) transazione aggregata;

ii. ogni singolo acquisto o rimborso (o entrambi) che comprenda transazioni aggregate deve essere effettuato con lo stesso numero di Punto vendita e sulla stessa Carta;

iii. occorre ottenere un'Autorizzazione prima che una transazione diventi aggregata;

iv. occorre creare un Documento di Addebito per l'intero importo della transazione aggregata, come descritto nell'Articolo 2.6, "Documenti di Addebiti e di Crediti";

v. occorre fornire al Titolare della Carta una conferma contenente:

a. la data, l'importo e la descrizione di ogni singolo acquisto o rimborso (o di entrambi);

b. la data e l'importo della transazione aggregata.

vi. occorre trasmettere un Documento di Addebito per ciascuna transazione aggregata entro i termini indicati nell'Articolo 4.2, "Trasmissione di Addebiti" e nell' Articolo 4.3, "Trasmissione di Accrediti"; e

vii. occorre assicurarsi che una descrizione dettagliata dei prodotti e/o dei Servizi che compongono una singola transazione aggregata sia inclusa nella Trasmissione ad American Express.

2.5.3 Credenziali depositate

a. Gli Esercizi dovranno ottenere il consenso del Titolare della Carta prima di memorizzare le sue credenziali. American Express raccomanda agli Esercizi di elaborare un'Autorizzazione iniziale dopo aver ricevuto il consenso del Titolare della Carta alla memorizzazione delle credenziali.

b. Gli Esercizi potranno memorizzare le credenziali del Titolare della Carta per transazioni avviate dall'Esercizio (MIT). I Titolari delle Carte possono a loro volta usare le loro credenziali memorizzate per avviare delle transazioni.

2.5.4 Transazioni avviate dall'Esercizio

a. Una Merchant-Initiated Transaction (MIT) è una transazione avviata dall'Esercizio tramite l'uso di Credenziali depositate senza la partecipazione diretta del Titolare della Carta.

b. Gli Esercizi devono conformarsi ai requisiti indicati nell'Articolo 2.4, "Addebiti senza presentazione della Carta", quando elaborano delle MIT.

c. Gli Esercizi devono ottenere il consenso da parte del Titolare della Carta per avviare una MIT, o una serie di MIT. Questa operazione può essere eseguita prima o dopo aver memorizzato le credenziali di un Titolare della Carta.

d. American Express raccomanda che gli Esercizi:

i. trasmettano le MIT solo dopo le prime transazione avviate dal Titolare della Carta (CIT);

ii. trasmettano le MIT con gli indicatori di transazione e gli identificativi di dati pertinenti nella Richiesta di autorizzazione, come descritto nelle *Specifiche tecniche*.

e. **SEE/UK:** se la sede dell'Esercizio è nello Spazio Economico Europeo o nel Regno Unito, tutti i requisiti indicati nel presente Comma 2.5.4, "Transazioni avviate dall'Esercizio" sono obbligatori, anche se sopra sono riportati come raccomandati.

2.5.5 Fatturazione periodica

a. L'Addebito per Fatturazione periodica è un metodo di pagamento per il quale il Titolare della Carta esplicitamente acconsente e autorizza l'Esercizio ad addebitare il Conto Carta del Titolare su base periodica per beni o servizi, concordati per iscritto dal Titolare della carta (ad esempio, quote di iscrizione a centri benessere, abbonamenti a riviste, premi assicurativi). Ogni Addebito per Fatturazione periodica può essere per un importo fisso o variabile. Gli Esercizi devono conformarsi ai requisiti indicati nel Comma 2.5.4, "Transazioni avviate dall'Esercizio", quando elaborano transazioni per Fatturazione periodica avviate dall'Esercizio.

b. Prima di trasmettere il primo Addebito per Fatturazione periodica l'Esercizio deve:

- **i.** comunicare tutti i termini concreti dell'accordo di transazione per Fatturazione periodica al Titolare della Carta, compresi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, la durata del contratto di Fatturazione periodica, l'importo e la frequenza con cui le transazioni di Fatturazione periodica saranno trasmesse, incluso, se applicabile, il fatto che le spese di Fatturazione periodica continueranno fino a quando l'opzione non sarà annullata dal Titolare della Carta;
- **ii.** assicurarsi che le transazioni per Fatturazione periodica contengano l'indicatore di Fatturazione periodica nei messaggi di Autorizzazione e di Trasmissione;
- **iii.** trasmettere una richiesta di Autorizzazione per transazione per Fatturazione periodica (vedere Articolo 2.4, "Addebiti senza presentazione della Carta" per maggiori dettagli);
- **iv.** ottenere l'espresso consenso del Titolare della Carta ad elaborare transazioni per Fatturazione periodica sulla Carta;.
- **v.** ottenere il consenso esplicito del Titolare della Carta per i successivi rinnovi;
- **vi.** conservare la documentazione che attesti il consenso del Titolare della Carta all'elaborazione di transazioni per Fatturazione periodica. Tale documentazione deve essere conservata per la durata del contratto di Fatturazione periodica o per due (2) anni dall'ultima transazione di Fatturazione periodica, a seconda di quale sia il periodo più lungo;
- **vii.** acquisire il nome del Titolare della Carta, il Conto Carta, la sua firma (se applicabile), la data di scadenza della Carta, l'indirizzo di fatturazione del Titolare della Carta e una dichiarazione che attesti il suo consenso all'Addebito sulla Carta da parte dell'Esercizio per lo stesso importo o per importi diversi in date specificate o diverse;
- **viii.** entro ventiquattro (24) ore dal verificarsi della prima transazione per Fatturazione periodica, fornire al Titolare della Carta una conferma scritta (ad esempio, e-mail o fax) di tale transazione compresi tutti i termini materiali dell'opzione e i dettagli della propria politica di cancellazione o rimborso;
- **ix.** attenersi a qualsiasi istruzione di cui American Express possa ragionevolmente informare l'Esercizio;
- **x.** informare il Titolare della Carta che potrà interrompere le transazioni per Fatturazione periodica in qualsiasi momento e fornire i dettagli di contatto per l'annullamento delle stesse;
- **xi.** fornire un processo di annullamento semplice e rapido per le transazioni per Fatturazione periodica. Tale processo di annullamento deve essere comunicato in modo chiaro e visibile al Titolare della Carta al momento del consenso alla trasmissione di transazioni per Fatturazione periodica sulla sua Carta.
- **xii.** comunicare al Titolare della Carta che può revocare il consenso all'elaborazione di transazioni per Fatturazione periodica sulla sua Carta.

c. Qualsiasi modifica all'accordo di transazione per Fatturazione Periodica tra l'Esercizio e il Titolare della Carta deve essere effettuata in conformità con l'accordo con il Titolare della carta e con la Legge applicabile. Tali modifiche devono entrare in vigore prima della trasmissione delle successive transazioni per Fatturazione periodica sulla Carta.

d. Laddove i termini materiali della transazione per Fatturazione periodica cambino dopo la trasmissione del primo Addebito di Fatturazione periodica, l'Esercizio dovrà informare il Titolare Carta per iscritto di tale

cambiamento e ottenere il consenso esplicito del Titolare della Carta, per iscritto, ai nuovi termini, prima di presentare un altro Addebito per fatturazione periodica.

e. Il metodo utilizzato dall'Esercizio per ottenere il consenso del Titolare della Carta deve contenere la comunicazione che l'Esercizio può ricevere informazioni aggiornate sul Conto Carta dall'istituto finanziario che ha emesso la Carta del Titolare. L'Esercizio deve conservare la prova di tale consenso per due (2) anni dalla data in cui l'Esercizio ha trasmesso l'ultimo Addebito per Fatturazione periodica.

f. Se è necessaria una notifica prima di ogni Addebito per Fatturazione periodica di importo variabile, l'Esercizio deve informare il Titolare della Carta dell'importo e della data di ogni Addebito per Fatturazione periodica:

- **i.** almeno dieci (10) giorni prima dell'invio di ogni Addebito; e
- **ii.** ogni qualvolta l'importo dell'Addebito superi l'importo massimo di Addebito per Fatturazione periodica specificato dal Titolare della Carta.

g. Oltre agli altri diritti di Storno di Addebito, American Express potrà esercitare il diritto di Storno per qualsiasi Addebito che non rispetti i requisiti descritti in questo Comma 2.5.5.1, "Offerte di lancio". American Express potrà esercitare il suo diritto allo Storno di un Addebito per qualsiasi Addebito di cui l'Esercizio abbia informato il Titolare della Carta e al quale il Titolare della Carta non acconsenta o se l'Esercizio elaborerà degli Addebiti per Fatturazione periodica dopo che il Titolare della Carta o American Express lo avranno informato che il Titolare della Carta ha ritirato il suo consenso ad Addebiti per fatturazione periodica.

h. La cancellazione di una Carta costituisce la cancellazione immediata del consenso di quel Titolare della Carta per gli Addebiti di Fatturazione periodica. American Express non è tenuta a informare l'Esercizio di tale cancellazione, né ha alcuna responsabilità nei confronti dell'Esercizio derivante da tale cancellazione. L'Esercizio deve fornire al Titolare della Carta un metodo di cancellazione degli Addebiti per Fatturazione periodica che sia chiaro, semplice e coerente con la Legge applicabile e deve interrompere le transazioni per Fatturazione periodica immediatamente se richiesto da un Titolare della Carta direttamente attraverso American Express o l'Emittente della Carta. In caso di cancellazione di un Conto Carta o se un Titolare della Carta ritira il consenso all'Addebito per Addebiti per Fatturazione periodica direttamente attraverso American Express o l'emittente della Carta, l'Esercizio è responsabile di predisporre un'altra forma di pagamento (se applicabile) in accordo con il Titolare della Carta (o ex Titolare della Carta).

i. Se un Titolare della Carta ritira il consenso ma l'Esercizio di Fatturazione Periodica continua a presentare transazioni di tale tipo, American Express può rifiutare la transazione o l'Esercizio può essere soggetto a Storno di Addebito.

j. Se l'Accordo viene rescisso per qualsiasi motivo, l'Esercizio dovrà notificare a tutti i Titolari di Carte, per i quali esso ha trasmesso Addebiti per Fatturazione periodica, la data in cui l'Esercizio non accetterà più la Carta. A discrezione di American Express l'Esercizio continuerà ad accettare la Carta per un massimo di novanta (90) giorni dall'entrata in vigore di un'eventuale rescissione.

k. L'Esercizio consentirà ad American Express di creare un hyperlink dal sito di American Express al suo sito web (inclusa la home page, la pagina di pagamento o la pagina di fatturazione automatica/periodica) e di indicare le informazioni di contatto del suo servizio clienti.

l. **SEE/Regno Unito:** se l'Esercizio si trova nello Spazio economico europeo (SEE) o in Regno Unito e in relazione a una Carta rilasciata nel SEE o nel Regno Unito, se l'Esercizio trasmette un Addebito per Fatturazione periodica per un importo non specificato per intero quando il Titolare della Carta aveva fornito il suo consenso all'Addebito per Fatturazione periodica e l'Esercizio non ottiene il consenso da parte del Titolare della Carta specificamente in relazione all'intero ed esatto importo di tale Addebito, American Express avrà diritto a stornare l'intero importo dell'Addebito per un periodo di centoventi (120) giorni dalla trasmissione dell'Addebito in questione, e successivamente per qualsiasi parte di tale Addebito oggetto di contestazione (fino a e compreso l'intero importo). Se il Titolare della Carta accetta un importo di Addebito modificato, American Express potrà esercitare i diritti di Storno dell'Addebito in tale misura. Nessuna disposizione contenuta in questo Articolo pregiudicherà i diritti di Storno di Addebito di American Express in generale in relazione ad Addebiti per Fatturazione periodica.

2.5.5.1 Offerte di lancio

a. Gli Esercizi che offrono ai Titolari della Carta l'opzione di Addebito per Fatturazione periodica che comprenda un'offerta di lancio, devono conformarsi ai seguenti requisiti, oltre che a quelli stabiliti nel presente Comma 2.5.5.1, "Offerte di lancio":

i. comunicare al Titolare della Carta tutti i termini materiali dell'Offerta di lancio, compresa una procedura di cancellazione semplice e rapida che consenta al Titolare della Carta di cancellarsi prima che si verifichi la prima transazione per Fatturazione periodica;

ii. ottenere l'espresso consenso del Titolare della Carta ad accettare i termini e le condizioni dell'Offerta di lancio;

iii. inviare al Titolare della Carta una notifica scritta di conferma al momento dell'adesione all'Offerta di lancio; e

iv. inviare al Titolare della Carta una notifica scritta a titolo di promemoria prima del primo Addebito per Fatturazione periodica, che permetta al Titolare della Carta di disporre di un tempo ragionevole per annullarlo.

2.5.6 Consegna differita

a. Per un Addebito con consegna differita, l'Esercizio deve:

i. comunicare chiaramente il proprio intento e ottenere il consenso scritto da parte del Titolare della Carta per l'esecuzione di un Addebito con consegna differita prima di richiedere un'Autorizzazione;

ii. contrassegnare chiaramente il primo Documento di Addebito come “acconto” e il secondo Documento di Addebito come “saldo”;

iii. ottenere un'Autorizzazione separata per ciascuno dei due (2) Addebiti con consegna differita alle rispettive date di Addebito;

iv. trasmettere la transazione "saldo" solo dopo che i beni sono stati spediti o consegnati, o che i servizi sono stati prestati;

v. trasmettere ogni Documento di Addebito con consegna differita entro sette (7) giorni dall'Addebito. L'Addebito verrà considerato "effettuato":

a. per l'acconto: il giorno in cui il Titolare della Carta ha accettato di pagare un acconto per l'acquisto

b. per il saldo: alla data in cui le merci sono spedite o fornite o i servizi sono stati resi

vi. trasmettere e ottenere l'Autorizzazione per ogni parte di un Addebito con consegna differita con lo stesso numero di Punto vendita;

vii. conformarsi ai requisiti indicati nel Comma 2.5.4, "Transazioni avviate dall'Esercizio", quando elaborano transazioni con consegna differita; e

viii. trattare gli acconti sulla Carta in modo non diverso da quello in cui si trattano gli acconti su tutti gli altri mezzi di pagamento.

2.5.7 Multicurrency (MCCY)

a. Un Esercizio che effettui transazioni sulla Piattaforma MCCY deve rispettare le condizioni dell'Accordo e le presenti *Norme per gli Esercizi Convenzionati*.

b. L'Esercizio sarà autorizzato a presentare Addebiti e a ricevere Regolamenti di conti in una o più Valute alternative, a condizione che l'Esercizio non converta la valuta della transazione originale in un'altra valuta al momento della richiesta di Autorizzazione o della trasmissione della transazione (o di entrambe). L'Esercizio deve trasmettere e regolare gli Addebiti in qualsiasi Valuta alternativa tramite la Piattaforma MCCY utilizzando il formato di file standard di American Express, come indicato nelle Specifiche tecniche. American Express si riserva il diritto di modificare l'accesso dell'Esercizio alla piattaforma MCCY, alle valute supportate dalla piattaforma MCCY e dalle *Specifiche tecniche* a sua esclusiva discrezione di volta in volta.

India: l'Esercizio non potrà presentare tramite la Piattaforma MCCY alcun Addebito per Beni o Servizi forniti in India su qualsiasi Carta emessa in India.

c. Solo per gli Addebiti relativi agli ordini via Internet, l'Esercizio è autorizzato a trasmettere gli Addebiti e a ricevere i regolamenti di conti in una o più Valute alternative, nel rispetto di quanto segue:

i. l'Esercizio richiederà al Titolare della Carta di utilizzare una Valuta selezionata. Una volta scelta una Valuta selezionata, essa deve rimanere invariata per quella transazione. Inoltre, l'Esercizio deve comunicare al Titolare della Carta ogni tasso di cambio, maggiorazione o commissione associati e

indicare che il tasso di cambio utilizzato dall'Esercizio potrebbe non essere uguale ai tassi di cambio disponibili sul Mercato;

ii. una volta scelta la Valuta selezionata, tutti i prezzi mostrati al Titolare della Carta e la transazione stessa (se completata) saranno espressi nella Valuta selezionata e solo nella Valuta selezionata;

iii. l'Esercizio dovrà trasmettere l'Addebito alla Rete nella Valuta selezionata e per l'importo accettato dal Titolare della Carta.

d. Ogni Esercizio è tenuto a mantenere uno o più Conti correnti bancari per i regolamenti di conti e si impegna a fornire ad American Express le informazioni da essa richieste relative ad ogni Conto corrente bancario. Se un Conto corrente bancario non soddisfa i requisiti di American Express o se American Express non è in grado di verificare il conto corrente, American Express può, a sua esclusiva discrezione, interrompere immediatamente l'uso della Piattaforma MCCY da parte dell'Esercizio e avrà il diritto di trattenere immediatamente i suoi pagamenti senza alcun interesse fino a quando l'Esercizio non fornirà ad American Express le informazioni necessarie per la loro elaborazione. Ogni Conto corrente bancario deve essere gestito da un istituto finanziario e in una valuta approvata da American Express.

e. Il Tasso di sconto e qualsiasi altra quota o compenso applicabile a qualsiasi transazione MCCY saranno determinati in base alla valuta di sottomissione di tale transazione.

f. Qualsiasi transazione sottomessa dall'Esercizio in una valuta diversa da quella del regolamento di conti sarà convertita da American Express in dollari USA e poi, se del caso, nella valuta del regolamento di conti alla data in cui la transazione viene elaborata da American Express. American Express può addebitare un Tasso di cambio sull'importo lordo di ciascuna transazione. A meno che non sia richiesto un tasso specifico dalla Legge applicabile, American Express utilizzerà i tassi di conversione basati sui tassi interbancari che American Express seleziona dalle fonti consuete del settore il giorno feriale prima della data di elaborazione.

2.5.8 Elaborazione di Travellers/Gift Cheques

a. I Travellers Cheques American Express non sono più disponibili per l'acquisto. L'assistenza è disponibile telefonicamente e sul sito web di American Express per i clienti che desiderano riscattare Travellers Cheques. I Travellers Cheques rimangono garantiti da American Express e non hanno data di scadenza. I dettagli su come i clienti possono riscattare i loro Travellers Cheques sono disponibili all'indirizzo https://americanexpress.com/travelerscheque.

b. Per assistenza, contattare il Servizio Clienti al numero 1.800.221.7282.

2.5.9 Consegne in più tranche

a. Una transazione per consegne in più tranche avviene quando il Titolare di una Carta effettua un unico acquisto di beni con prezzi distinti e i beni sono consegnati al Titolare della Carta in più spedizioni. I prezzi unitari e gli articoli venduti tutti insieme non devono essere fatturati come Addebiti separati.

b. L'Esercizio può ottenere un'unica Autorizzazione e presentare più Documenti di Addebito allo scopo di completare una transazione per consegne in più tranche. L'Autorizzazione sarà valida fino a sette (7) giorni dalla data dell'Autorizzazione (vedere Articolo 3.2, "Limite temporale di Autorizzazione").

c. Per accettare la Carta per transazioni per consegne in più tranche, l'Esercizio dovrà:

i. dichiarare le proprieprocedure di rimborso e annullamento;

ii. informare il Titolare della Carta dell'importo che sarà richiesto nell'Autorizzazione;

iii. disporre e ottenere il consenso da parte del Titolare della Carta che gli articoli acquistati saranno consegnati separatamente e fatturati come Addebiti separati;

iv. fornire la/e data/e di consegna prevista/e; e

v. trasmettere un Documento di Addebito solo dopo aver spedito ogni articolo.

2.6 Documenti di Addebiti e di Crediti

a. Questo articolo illustra i requisiti per la creazione, la presentazione, la conservazione e il mantenimento di Documenti di Addebiti e di Crediti accurati e conformi nell'ambito dell'elaborazione delle transazioni.

2.6.1 Transazioni di Addebito

2.6.1.1 Documenti di Addebito

a. Gli Esercizi devono creare un Documento di Addebito per ogni addebito. Per ogni Addebito trasmesso elettronicamente gli Esercizidevono creare un Documento di Addebito riproducibile che sia conforme a quanto disposto nelle *Specifiche tecniche*. Per ogni Addebito presentato in forma cartacea, gli Esercizi devono attenersi ai requisiti del Documento di Addebito elencati nell'Articolo 4.5, "Trasmissione di Addebiti e Accrediti – Per via cartacea".

b. Se il Titolare della carta desidera utilizzare diverse carte per il pagamento di un acquisto, gli Esercizi possono creare un Documento di Addebito separato per ogni Carta utilizzata. Tuttavia, se il Titolare della Carta utilizza un'unica Carta per il pagamento di un acquisto, l'Esercizio non deve suddividere l'acquisto in più di un Addebito, né deve creare più di un Documento di Addebito, tranne che nel caso di transazioni per compagnie aeree, compagnie di crociera, strutture alberghiere o consegne in più tranche. Fare riferimento al Comma 2.5.9, "Consegne in più tranche" per ulteriori informazioni.

c. Gli Esercizi devono garantire che tutti i Documenti di Addebito siano conservati per l'intero periodo di tempo come definito nel Capitolo 8, "Regole speciali per settori specifici", a partire dalla data in cui l'Esercizio ha presentato il relativo Addebito ad American Express. Se American Express invia all'Esercizio una richiesta, questi dovrà fornire ad American Express una copia del Documento di Addebito in formato originale o archiviato elettronicamente e di altri documenti e dati a supporto entro l'arco temporale previsto per la risposta a partire dalla data della richiesta di American Express.

d. Gli Addebiti devono essere trasmessi direttamente o tramite il Responsabile del procedimento dell'Esercizio, ad American Express per l'elaborazione.

2.6.1.2 Ricevute di transazione

a. L'Esercizio deve compilare una Ricevuta di transazione al momento dell'acquisto per ogni Addebito. Tra gli esempi di ricevuta ci sono moduli prestampati forniti all'Esercizio dall'Acquirente, una Ricevuta di transazione creata da un dispositivo POS elettronico (come un terminale di Autorizzazione con stampante o un registratore di cassa).

b. Una Ricevuta di transazione deve essere fornita al Titolare della Carta al termine della transazione. L'Esercizio è tenuto a fornire al Titolare della Carta una Ricevuta di transazione modificata qualora l'Esercizio modifichi le informazioni contenute in essa.

c. Gli Esercizi devono:

- **i.** troncare il PAN e non mostrare la data di scadenza in conformità con gli standard PCI DSS in vigore al momento della transazione o in base alla Legge applicabile;
- **ii.** conservare tutte le Ricevute di transazione per il periodo di tempo indicato nell'Articolo 8.1, "Regole specifiche del Paese".

d. Gli Esercizi possono troncare il PAN sulle proprie copie in conformità con gli standard PCI DSS in vigore al momento della transazione o in base alla Legge applicabile. Fare riferimento a Introduzione alla DSOP e agli Standard per la Protezione per ulteriori informazioni.

e. Non è richiesta una Ricevuta di transazione al momento della transazione per le transazioni Contactless che utilizzano una Carta Contactless abilitata e che hanno origine presso i Terminali di Accesso ai Trasporti (TAT). Fare riferimento all'Articolo 2.6, "Documenti di Addebiti e di Crediti".

f. Le Ricevute di transazione, siano esse stampate o elettroniche, devono includere quanto segue:

- **i.** il PAN o il Token troncati in base ai requisiti sopra indicati. Le cifre del numero di Conto Carta troncate devono essere mascherate con caratteri sostitutivi come "x", "*" o "#" e non con spazi o numeri vuoti. Per le Ricevute di transazione stampate manualmente e fornite al Titolare della Carta, sono richiesti il numero di Conto Carta e la Data di scadenza;
- **ii.** il nome del Titolare della Carta, se disponibile;
- **iii.** i dati della transazione;
- **iv.** l'importo della transazione:
  - il prezzo totale di acquisto dei beni e dei servizi acquistati, comprese le tasse applicabili, le mance, le spese postali e di spedizione;

- l'importo della mancia, se richiesto dall'Esercizio, deve essere inserito dal Titolare della Carta prima di immettere il totale nel modulo.

v. la descrizione dei Beni o dei Servizi;

vi. il nome dell'Esercizio (o la denominazione sociale) e l'indirizzo;

vii. il numero dell'Esercizio;

viii. il numero di codice di approvazione dell'Autorizzazione;

ix. la dicitura "Nessun rimborso", se è applicabile una politica di non rimborso, o altra dicitura conforme alle Leggi o ai regolamenti applicabili e che descriva la politica di restituzione dell'Esercizio.

g. Gli Esercizi che richiedono la firma del Titolare della Carta non devono richiedere ai Titolari della Carta di firmare la Ricevuta di transazione fino a quando non viene mostrato l'importo totale.

h. Per Addebiti per Carte d'acquisto aziendali (CPC), gli Esercizi devono rispettare i requisiti dei Documenti di Addebito sopra indicati. Inoltre, gli Esercizi devono acquisire ulteriori Dati della Carta indicandoli nel Documento di Addebito, e i Dati di invio sulle trasmissioni, secondo le *Specifiche tecniche*, tra cui:

i. le informazioni di riferimento CPC (ad esempio, il numero dell'ordine di acquisto);

ii. le informazioni sull'account cliente CPC;

iii. il prezzo d'acquisto delle merci con l'importo effettivo delle tasse applicate, indicato separatamente, laddove siano applicabili delle tasse;

iv. gli Esercizi devono elaborare gli Addebiti CPC in base al loro numero di Punto vendita CPC.

2.6.2 Transazioni di Accredito

2.6.2.1 Requisiti generali

a. Quando un Titolare della Carta restituisce la merce acquistata con la Carta o per qualsiasi motivo ha diritto a un Accredito a fronte di un Addebito effettuato con la Carta, l'Esercizio deve rispettare i seguenti requisiti e restrizioni:

i. un Esercizio non deve mai emettere un Accredito se non ha precedentemente elaborato un Addebito corrispondente;

ii. un Esercizio deve emettere una transazione di Accredito solo sul Conto Carta utilizzato per l'Addebito iniziale. Per le transazioni con programma Digital Wallet, l'Accredito può essere elaborato utilizzando il dispositivo mobile o la carta corrispondente. Il Riferimento del Conto di Pagamento (PAR) può aiutare gli Esercizi a verificare che il PAN o Token presentato corrisponda al Conto Carta utilizzato per l'Addebito originale;

iii. non è necessario che l'Esercizio ottenga l'Autorizzazione per un Accredito. Gli Esercizi possono trasmettere un'Autorizzazione a credito per i rimborsi indicati nel Comma 3.3.6, "Autorizzazione a credito";

iv. un'Esercizio non deve mai rimborsare contanti a fronte di un Addebito precedentemente trasmesso, ad eccezione di quanto segue:

- se la Legge applicabile richiede all'Esercizio che il Titolare della Carta venga rimborsato in contanti;
- se il rimborso viene richiesto dal destinatario di un regalo acquistato da un Titolare della Carta;
- l'Addebito iniziale è stato effettuato su una Carta Prepagata che non è più disponibile.

b. Gli Esercizi possono applicare la loro politica di restituzione in negozio quando i Titolari di Carta Prepagata non sono più in possesso della loro Carta.

c. Gli Esercizi devono assicurarsi che tutti i Documenti di Addebito siano conservati per il rispettivo periodo di conservazione dei Documenti a partire dalla data in cui l'Esercizio ha trasmesso la transazione corrispondente ad American Express. Se American Express invia all'Esercizio una richiesta, questi dovrà fornire ad American Express una copia del Documento di Addebito in formato originale o archiviato elettronicamente e di altri documenti e dati a supporto entro l'arco temporale previsto per la risposta a partire dalla data della richiesta di American Express.

d. Gli Accrediti devono essere trasmessi direttamente o tramite il Responsabile del procedimento dell'Esercizio ad American Express per l'elaborazione.

e. Gli Esercizi devono seguire i seguenti passaggi per concedere un Accredito:

i. ottenere un' Autorizzazione, se l'Esercizio supporta l'Autorizzazione a Credito;
ii. creare un Documento di Credito;
iii. confrontare le ultime quattro (4) cifre del Documento di Credito con la Carta presentata (se applicabile);
iv. far firmare al Titolare della Carta il Documento di Credito (facoltativo);
v. fornire una copia della Ricevuta di transazione al Titolare della Carta.

f. Gli Esercizi devono trasmettere gli Accrediti ad American Express entro sette (7) giorni dal momento in cui hanno determinato che un Accredito è dovuto, e creare un Documento di Credito che sia conforme ai seguenti requisiti.

g. Gli Esercizi dovranno trasmettere tutti gli Accrediti con il numero di Punto vendita presso il quale è stato originato l'Addebito.

h. Un Accredito dovrà essere emesso nella valuta in cui è stato trasmesso ad American Express l'Addebito originale.

i. Gli Esercizi devono emettere un Accredito sulla Carta utilizzata per l'acquisto iniziale. Se la Carta non è disponibile, gli Esercizi possono applicare la propria politica di rimborso in negozio.

j. Se un Esercizio emette un Accredito, American Express non rimborserà lo sconto o qualsiasi altra spesa o stima precedentemente applicate all'Addebito corrispondente.

k. Per tutti i Documenti di Crediti, gli Esercizi devono:

i. trasmettere l'Accredito ad American Express direttamente o tramite il Responsabile del procedimento dell'Esercizio;
ii. conservare i Documenti di Credito originali (se presenti) e tutti i documenti che evidenziano la transazione o i relativi documenti riproducibili, per il periodo di tempo indicato nell'Articolo 8.1, "Regole specifiche del Paese";
iii. fornire una copia della Ricevuta di transazione al Titolare della Carta.

l. Ai sensi della Legge applicabile, troncare il Conto Carta e non stampare la data di scadenza della Carta sulle copie delle Ricevute di transazione di Accredito fornite al Titolare della Carta.

2.6.2.2 Requisiti della Ricevuta di transazione

a. L'Esercizio deve compilare una Ricevuta di transazione per ogni Accredito emesso. Tra gli esempi di ricevuta ci sono moduli prestampati forniti all'Esercizio dall'Acquirente, una Ricevuta di transazione creata da un dispositivo POS elettronico (come un terminale di Autorizzazione con stampante o un registratore di cassa).

b. Una Ricevuta di transazione deve essere fornita al Titolare della Carta al termine della transazione, indipendentemente dal fatto che il Documento di Addebito sia stampato manualmente o creato elettronicamente. L'Esercizio è tenuto a fornire al Titolare della Carta una Ricevuta di transazione modificata qualora l'Esercizio modifichi le informazioni contenute in essa.

c. Gli Esercizi devono:

i. troncare il PAN e non mostrare la data di scadenza in conformità con gli standard PCI DSS in vigore al momento della transazione o in base alla Legge applicabile;

d. Le Ricevute di transazione, siano esse stampate o elettroniche, devono includere quanto segue:

i. il PAN o il Token troncati in base ai requisiti sopra indicati. Le cifre del numero di Carta troncate devono essere mascherate con caratteri sostitutivi come "x", "*" o "#" e non con spazi o numeri vuoti. Per le Ricevute di transazione stampate manualmente e fornite al Titolare della Carta, sè richiesto il numero di Conto Carta;
ii. la data dell'Accredito;
iii. l'importo dell'Accredito;
iv. il nome dell'Esercizio (o la denominazione sociale) e l'indirizzo;
v. il numero dell'Esercizio;
vi. la firma del Titolare della Carta, se richiesto dalla legge.

e. Gli Esercizi devono assicurarsi che tutte le Ricevute di transazione siano conservate per il Periodo di conservazione dei documenti applicabile a partire dalla data in cui l'Esercizio ha trasmesso l'Addebito corrispondente ad American Express.

2.6.3 Ricevuta di transazione sostitutiva

a. In taluni casi, gli Esercizi possono fornire una Ricevuta di transazione sostitutiva come documentazione di supporto in luogo della Ricevuta di transazione originale. Gli Esercizi devono anche fornire eventuali informazioni aggiuntive richieste dalla Richiesta di informazioni. Le Ricevute di transazione sostitutive possono essere utilizzate come risposta alle seguenti motivazioni della Richiesta di informazioni:

- **i.** **6003**
- **ii.** 6006
- **iii.** 6016

b. Fare riferimento all'Articolo 5.8, "Tipi di Richiesta di informazioni" per ulteriori informazioni relative alle motivazioni della Richiesta di informazioni.

c. La Ricevuta di transazione sostitutiva deve includere quanto segue:

- **i.** Conto Carta
- **ii.** Nome del Titolare della Carta
- **iii.** Nome dell'Esercizio
- **iv.** Indirizzo dell'Esercizio
- **v.** Data della transazione o data in cui i beni o i servizi sono stati spediti o forniti
- **vi.** Importo della transazione
- **vii.** Approvazione di Autorizzazione
- **viii.** Descrizione di beni e/o servizi

d. Inoltre, sarà necessario includere le seguenti informazioni opzionali, se disponibili, sulla Ricevuta di transazione sostitutiva:

- **i.** Data d'ordine/dei beni o dei servizi
- **ii.** Indirizzo del sito web dell'Esercizio
- **iii.** Numero di telefono/indirizzo e-mail del servizio clienti dell'Esercizio
- **iv.** Nome e indirizzo di spedizione
- **v.** Codice di risposta AAV (verifica automatica dell'indirizzo)
- **vi.** Numero della conferma d'ordine
- **vii.** Firma del Titolare della Carta acquisita elettronicamente

2.7 Uso di Fornitori di servizi

a. Con la previa approvazione di American Express, gli Esercizi possono conservare, a proprie spese, un Fornitore di servizi; tuttavia, gli Esercizi rimangono finanziariamente e altrimenti responsabili per tutti gli obblighi, i servizi e le funzioni svolte da Fornitori di servizi secondo l'Accordo per l'Esercizio, compresi gli obblighi di riservatezza e conformità alle *Specifiche Tecniche* per l'Autorizzazione e la trasmissione di Dati di Addebito ad American Express, come se tali obblighi, servizi e funzioni fossero svolti direttamente dall'Esercizio. Qualunque omissione o mancato espletamento dell'incarico da parte di un Fornitore di servizi non solleva l'Esercizio dai suoi obblighi secondo l'Accordo. Gli Esercizi devono assicurare che i suoi Fornitori di servizi collaborino con American Express per consentire l'accettazione della Carta. Gli Esercizi, e non American Express, sono responsabili anche penalmente di eventuali problemi, errori, omissioni, ritardi o spese causati dal loro Fornitore di servizi, comprendendo quelli relativi alla gestione delle informazioni riservate dei Titolari della Carta; per qualsiasi pagamento di compensazione erroneamente indirizzato a terzi a causa di una errata programmazione dei terminali POS eseguita da terze parti; e per eventuali penali che il Fornitore di servizi dell'Esercizio addebiti ad American Express o alle sue Affiliate o in cui American Express o le sue Affiliate incorrano in conseguenza del Fornitore di servizi dell'Esercizio. Gli Esercizi devono assicurarsi che il loro Fornitore di servizi disponga di risorse e di controlli di sicurezza sufficienti per conformarsi a tutti gli standard, inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, gli standard tecnici, le linee guida o le normative, tra cui la prevenzione delle frodi su Internet e la protezione dei dati personali del Titolare della Carta, inclusi i dati relativi alle transazioni, ai sensi della Legge applicabile. American Express può addebitare all'Esercizio ogni spesa sostenuta dal suo Fornitore di Servizi o detrarla dal pagamento dovuto da American

Express all'Esercizio. Gli Esercizi sono tenuti a informare American Express tempestivamente in caso essi cambino il loro Fornitore di servizi e a fornire ad American Express, su richiesta, tutte le informazioni pertinenti relative al Fornitore di servizi. American Express non avrà bisogno di modificare la propria condotta commerciale nei confronti dell'operato di tale Fornitore di servizi e potrà fare affidamento su tale operato come se fosse quello dell'Esercizio. Qualunque aggiunta ad un elenco o certificazione da parte di American Express di un Fornitore di servizi non costituisce garanzia da parte di American Express del suo operato e non solleva l'Esercizio dalla responsabilità anche penale per tale Fornitore di servizi che l'Esercizio sceglie di usare.

AMERICAN EXPRESS

Autorizzazione

3.1 Scopo dell'Autorizzazione
3.2 Limite temporale di Autorizzazione
3.3 Autorizzazione variabile
3.4 Limite di plafond
3.5 Possibili risposte relative all'Autorizzazione
3.6 Ottenere un'Autorizzazione
3.7 Numero di identificazione della Carta (CID)

3

3.1 Scopo dell'Autorizzazione

a. Lo scopo di un'Autorizzazione è fornire le informazioni che aiuteranno a determinare se procedere o meno con un Addebito o con un Accredito.

b. Per ogni Addebito è necessario ottenere un'approvazione di Autorizzazione, ad eccezione degli Addebiti al di sotto del limite di plafond (vedere Articolo 3.4, "Limite di plafond"). Per ogni Accredito, si consiglia di ottenere un'Autorizzazione per l'intero importo del rimborso in conformità a quanto previsto dall'Articolo 2.6, "Documenti di Addebiti e di Crediti".

c. L'approvazione dell'Autorizzazione deve essere ottenuta per l'intero importo dell'Addebito tranne per tipi di Esercizi e/o di transazioni classificati nei settori elencati nel Comma 3.3.2, "Importo di Addebito preliminare".

d. Un'approvazione dell'Autorizzazione non garantisce che (i) la persona che effettua l'Addebito sia il Titolare della Carta, (ii) l'Addebito sia in effetti valido o autentico, (iii) Amex accetti l'Addebito, (iv) l'Esercizio venga pagato per l'Addebito, (v) l'Esercizio non sia soggetto a Storno di Addebito, oppure (vi) l'Addebito inoltrato non venga rifiutato.

3.2 Limite temporale di Autorizzazione

a. Le Approvazioni di Autorizzazione per Addebiti sono valide per sette (7) giorni a partire dalla data dell'Autorizzazione originale. I punti vendita devono ottenere una nuova Approvazione se l'Esercizio presenta ad American Express un Addebito oltre sette (7) giorni dalla data di Autorizzazione originale.

b. Le Approvazioni di Autorizzazione di Accredito sono valide per sette (7) giorni. Dopo sette (7) giorni si consiglia di ottenere una nuova Approvazione per l'Autorizzazione di Accredito.

c. Per gli Addebiti relativi a beni o a servizi spediti o forniti più di sette (7) giorni dall'ordine, è necessario ottenere un'Approvazione dell'Addebito al momento dell'ordine e di nuovo al momento della spedizione o della fornitura dei beni o dei servizi al Titolare della Carta.

d. La nuova Approvazione deve essere inserita nel Documento di Addebito. Se una qualsiasi richiesta di Autorizzazione viene negata, l'Esercizio non dovrà fornire i beni o i servizi né presentare l'Addebito. Qualora lo facesse, sarà soggetto a Storno di Addebito.

e. Gli importi di Addebito preliminare per gli Esercizi dei settori ammessi sono validi per i periodi di tempo elencati nella Tabella 3-1: Importo di Addebito preliminare nel Comma 3.3.2, "Importo di Addebito preliminare". Occorre ottenere una nuova Autorizzazione se l'Esercizio non presenta ad American Express l'Addebito entro l'arco temporale di validità dell'Autorizzazione.

3.3 Autorizzazione variabile

a. I punti vendita devono presentare un'unica Autorizzazione per l'intero importo di un Addebito, oppure possono utilizzare un'Autorizzazione variabile se l'importo finale dell'Addebito non è noto al momento dell'Autorizzazione originale.

b. L'Autorizzazione variabile è un set di funzionalità opzionali che consente agli Esercizi di modificare l'importo di un'Autorizzazione in sospeso prima dell'invio dell'Addebito.

c. Fare riferimento alle *Specifiche tecniche* per determinare se l'Autorizzazione variabile è disponibile per la vostra regione geografica.

3.3.1 Autorizzazione preliminare

a. Le seguenti procedure di Autorizzazione preliminare si applicano nel caso in cui l'importo finale dell'Addebito non sia noto al momento dell'invio dell'Autorizzazione.

   i. Gli Esercizi possono ottenere un'Autorizzazione preliminare basata su una stima in buona fede dell'importo finale dell'addebito. Non collocare un valore eccessivo per l'importo dell'Autorizzazione. È necessario ottenere il consenso da parte del Titolare della Carta su tale importo stimato prima di richiedere l'Autorizzazione e ottenere il consenso del Titolare della Carta per l'importo stimato prima di avviare la richiesta di Autorizzazione.

   ii. Gli importi delle Autorizzazioni preliminari devono essere maggiori di zero ($ 0,00).

iii. È necessario informare il Titolare della Carta che l'importo dell'Autorizzazione preliminare non è definitivo e può variare.

iv. Per i settori relativi ai viaggi (ad es. alberghiero, compagnie di crociera e noleggio auto), alle prenotazioni o al check-in, determinare gli importi preliminari degli Addebiti sulla base della tariffa giornaliera e sul numero previsto di giorni, più tasse ed eventuali importi accessori noti. Non è necessario includere nella Autorizzazione preliminare un valore per eventuali danni o furto. È possibile ottenere un'Autorizzazione e richiederla nuovamente di tanto in tanto (non più di una volta al giorno) per tutta la durata del viaggio.

v. Per periodi di noleggio auto superiori a quattro (4) mesi, dichiara e garantisce secondo il presente Accordo che il programma di noleggio di più mesi è conforme alla Legge applicabile.

vi. Indipendentemente dal settore, sarà necessario trasmettere l'Addebito corrispondente non appena si viene a conoscenza dell'importo da addebitare. Per qualsiasi importo che superi quello per il quale l'Esercizio ha ottenuto l'Autorizzazione, occorrerà ottenere il consenso da parte del Titolare della Carta.

vii. È necessario indicare che l'importo dell'Autorizzazione è un importo preliminare inserendo l'indicatore di Autorizzazione preliminare nel messaggio di Autorizzazione. Fare riferimento alla *Guida all'Autorizzazione globale dell'Accredito* per ulteriori informazioni sui messaggi di Autorizzazione preliminare.

3.3.2 Importo di Addebito preliminare

a. Se American Express stabilisce o altrimenti determina che l'Esercizio rientra in un settore merceologico che può beneficiare di una varianza di Autorizzazione preliminare come elencato nella Tabella 3-1: Importo di Addebito preliminare, allora l'approvazione dell'Autorizzazione è valida per l'importo dell'Addebito che rientra nella percentuale di varianza di Addebito preliminare indicato nella tabella.

b. Se l'importo di Addebito preliminare rientra nell'intervallo elencato nella Tabella 3-1: Importo di Addebito preliminare, non è necessaria un'ulteriore richiesta di Autorizzazione.

c. Le percentuali di Addebito preliminare elencate di seguito non si applicano alle Autorizzazioni parzialmente approvate.

d. Le percentuali di varianza di Addebito preliminare non si applicano alle transazioni nel SEE e/o Regno Unito

Tabella 3-1: Importo di Addebito preliminare

Settore merceologico	MCC	Varianza di Addebito preliminare +/-	Validità dell'autorizzazione
Ristoranti e affini	5812	30%[2]	7 giorni
Bar	5813	30%[2]	7 giorni
Supermercati (CNP)	5411	15%[1]	7 giorni
Punti vendita al dettaglio (CNP)	Tutti gli MCC	15%[1]	7 giorni
Taxi e Limousine	4121	20%	7 giorni
Noleggio auto	7512	15%	30 giorni
Settore alberghiero	7011	15%	30 giorni
Noleggio caravan e camper	7519	15%	7 giorni
Compagnie di crociera e piroscafi	4411	15%	30 giorni
Noleggio autocarri	7513	15%	7 giorni

Tabella 3-1: Importo di Addebito preliminare (Continua)

Settore merceologico	MCC	Varianza di Addebito preliminare +/-	Validità dell'autorizzazione
Ristoranti fast food	5814	30%[2]	7 giorni
Centri estetici e barbieri	7230	20%	7 giorni
Centri benessere ed estetici	7298	20%	7 giorni

[1] La varianza di Addebito preliminare pari al 15% per i Punti vendita al dettaglio e i Supermercati si applica solo alle transazioni senza presentazione della Carta

[2] La varianza di Addebito preliminare presso Ristoranti, Fast Food e Bar per le transazioni con Carte di debito e prepagate è pari al 20%

3.3.3 Autorizzazione incrementale

a. L'Autorizzazione incrementale consente all'Esercizio di richiedere l'aumento dell'importo di un'Autorizzazione precedentemente approvata. Gli Esercizi possono presentare una richiesta di Autorizzazione incrementale se sono soddisfatte le seguenti condizioni:

- **i.** La richiesta di Autorizzazione originale è stata presentata come Autorizzazione preliminare e conteneva l'Indicatore di Autorizzazione preliminare
- **ii.** La richiesta di Autorizzazione preliminare è stata approvata
- **iii.** L'Addebito non è stato emesso

b. Se l'importo finale dell'Addebito è superiore all'importo dell'Approvazione dell'Autorizzazione preliminare (più l'eventuale varianza di Addebito preliminare indicata nella Tabella 3-1: Importo di Addebito preliminare) è possibile richiedere un'Autorizzazione incrementale per l'importo che supera l'importo precedentemente approvato.

c. Inoltre, se si esegue un'Autorizzazione incrementale, si applicherà quanto segue:

- **i.** Se il Titolare della Carta non è presente al momento dell'Autorizzazione incrementale, fare riferimento al Comma 2.5.3, "Credenziali depositate", e al Comma 2.5.4, "Transazioni avviate dall'Esercizio" per ulteriori informazioni.
- **ii.** Se la richiesta di Autorizzazione incrementale viene rifiutata o comunque non approvata, l'Approvazione dell'Autorizzazione preliminare originale continuerà ad essere in vigore per la durata del periodo di validità dell'Autorizzazione.
- **iii.** I dati richiesti nelle nostre *Specifiche tecniche* (ad esempio, i codici dei dati del punto di assistenza) dell'Autorizzazione preliminare originale si applicheranno all'Addebito finale. Se la Carta non è più disponibile al momento della richiesta di Autorizzazione incrementale, è necessario richiedere l'Autorizzazione incrementale come Addebito "Carta su archivio" in conformità con le *Specifiche tecniche*.
- **iv.** L' Approvazione di Autorizzazione incrementale non aumenta il periodo di validità dell'Autorizzazione stessa.
- **v.** Fare riferimento alle Specifiche tecniche (compresa la *Guida all'Autorizzazione globale dell'Accredito*) per ulteriori informazioni sui messaggi di Autorizzazione incrementale.

3.3.4 Revoca dell'Autorizzazione

a. Raccomandiamo che gli Esercizi revochino un'Autorizzazione per un Addebito approvato se non intendono inviare una richiesta ad American Express entro l'arco temporale di Autorizzazione. Vedere Articolo 3.2, "Limite temporale di Autorizzazione" e la Tabella 3-1: Importo di Addebito preliminare nel Comma 3.3.2, "Importo di Addebito preliminare".

b. Se si verifica che l'importo finale dell'Addebito è inferiore all'importo dell'Approvazione dell'Autorizzazione preliminare meno eventuali varianze di Addebito preliminare elencate nella Tabella 3-1: Importo di Addebito preliminare, allora l'Esercizio dovrà stornare la differenza tra l'importo finale dell'Addebito e l'importo dell'Autorizzazione.

c. L'Esercizio deve presentare una revoca totale o parziale dell'Autorizzazione entro ventiquattro (24) ore dal momento in cui si è stabilito che l'importo precedentemente approvato non sarà presentato o che l'importo da presentare sarà inferiore all'importo precedentemente approvato. Per ulteriori informazioni sui messaggi di revoca dell'Autorizzazione, consultare le Specifiche tecniche (compresa la Guida all'autorizzazione globale dell'Accredito).

d. Più richieste di autorizzazione nell'ambito di un singolo Addebito possono essere stornate con un'unica Revoca dell'autorizzazione se lo storno e tutte le richieste di Autorizzazione precedenti includono lo stesso Identificatore della transazione originale. Ad esempio, un'Autorizzazione preliminare di 100 dollari e un'Autorizzazione incrementale di 50 dollari possono essere entrambe revocate da un'unica Revoca dell'autorizzazione di 150 dollari.

e. L'importo stornato dell'Addebito non deve essere presentato.

3.3.5 Autorizzazione parziale

a. L'Autorizzazione parziale è una funzionalità opzionale delle Carte prepagate, di debito e di credito che consente all'Esercizio di ottenere un'Autorizzazione per un importo inferiore a quello dell''acquisto richiesto. L'Emittente può approvare l'Autorizzazione per un importo parziale quando il Titolare della Carta non dispone di fondi sufficienti per coprire l'intero importo dell'acquisto richiesto. Il Titolare della Carta ha quindi la possibilità di pagare l'importo residuo dell'acquisto con altri mezzi.

b. Le approvazioni relative alle Autorizzazioni parziali potrebbero non essere disponibili per tutte le Transazioni.

c. L'Autorizzazione parziale non è supportata per i seguenti tipi di transazione:

- **i.** Transazioni transfrontaliere (transazioni in cui la valuta dell'Esercizio è diversa da quella dell'Emittente)
- **ii.** Fatturazione periodica

3.3.6 Autorizzazione a credito

a. L'Autorizzazione a credito è una funzionalità disponibile in alcune regioni geografiche che consente agli Esercizi di inviare agli Emittenti messaggi di richiesta di Autorizzazione di rimborso specifici.

b. Un'Autorizzazione a credito può consentire agli Emittenti di visualizzare un credito in sospeso per un Titolare di Carta, migliorando così l'esperienza del titolare stesso in caso di richiesta di rimborso.

c. L'Autorizzazione a credito consente agli Emittenti di abbinare una transazione di rimborso o di accredito alla transazione di acquisto originale e può essere richiesta in alcune regioni geografiche.

d. Consigliamo di verificare con l'incaricato dell'elaborazione o il fornitore di terminali, oppure mediante consultazione del documento *Specifiche tecniche* per determinare se l'Autorizzazione a credito è disponibile per l'Esercizio e se è richiesta per la sua regione geografica.

3.4 Limite di plafond

a. American Express non assegna un limite di plafond agli Addebiti indipendentemente dall'importo, a meno che attribuisca al Punto vendita un limite di plafond specifico. Nel caso in cui un qualunque Addebito o una serie di Addebiti effettuati lo stesso giorno da un Titolare della Carta presso il Punto vendita dell'Esercizio sia uguale o superiore al limite di plafond, il Punto vendita dovrà richiedere l'Autorizzazione.

3.5 Possibili risposte relative all'Autorizzazione

a. Le risposte alle richieste di Autorizzazione dell'Esercizio sono generate dagli Emittenti e trasmesse da American Express all'Esercizio. Le seguenti risposte sono tra le più comunemente generate in base alla vostra richiesta di Autorizzazione. L'esatta dicitura delle risposte può variare, occorre quindi effettuare una verifica con il proprio Elaboratore o Fornitore del terminale onde determinare quali risposte relative all'Autorizzazione compariranno sulla vostra attrezzatura.

Tabella 3-2: Risposta relativa all'Autorizzazione

Risposta relativa all'Autorizzazione	Cosa significa
Approvato	L'Addebito o l'Accredito è approvato.
Parzialmente approvato (solo per l'utilizzo di Carte prepagate, di debito e di credito)	L'Addebito è approvato. L'approvazione è per un importo inferiore al valore originariamente richiesto. L'Addebito deve essere presentato solo per l'importo approvato. Incassare i rimanenti fondi dovuti dal Titolare della Carta tramite un altro metodo di pagamento. Per la transazione separata è possibile seguire la propria procedura sui pagamenti con Carte prepagate, di debito e di credito combinati con qualunque altro mezzo o metodo di pagamento.
Rifiutato o Carta non accettata	L'Addebito non è approvato. Non fornire i beni o servizi né presentare l'Addebito. Informare immediatamente il Titolare della Carta che la Carta è stata rifiutata. Se il Titolare della Carta ha delle domande o dei dubbi, consigliarlo di chiamare il numero telefonico del servizio clienti riportato sul retro della Carta. Non discutere mai il motivo del Rifiuto. Se si presenta l'Addebito dopo aver ricevuto un Rifiuto, potremmo rifiutare l'Addebito o potreste essere soggetti ad uno Storno di Addebito. L'Accredito non è approvato. Informare immediatamente il Titolare della Carta che l'Accredito è stato rifiutato. Potete applicare la vostra politica di rimborso stabilita.
Ritiro della Carta	È possibile che si riceva una risposta dal Punto vendita dell'Emittente che indica che è necessario ritirare la carta. Seguite le vostre politiche interne quando ricevete questa risposta. Non mettete mai voi stessi o i vostri dipendenti in situazioni di rischio. Se le vostre procedure vi danno istruzioni per farlo, potete iniziare il processo di ritiro chiamando il nostro Reparto Autorizzazioni.

3.6 Ottenere un'Autorizzazione

a. Occorre assicurarsi che tutte le richieste di Autorizzazione siano conformi alle *Specifiche tecniche* (vedere Articolo 1.4, "Conformità alle specifiche American Express"). Se la richiesta di Autorizzazione non è conforme alle *Specifiche Tecniche*, l'Autorizzazione è stata rifiutata o non è stato ottenuto per tale richiesta alcun codice di Approvazione, American Express potrà rifiutare la Richiesta oppure esercitare il diritto allo Storno di Addebito.

b. Se la Carta è illeggibile e occorre inserire manualmente l'Addebito per ottenere l'Autorizzazione, occorrerà conformarsi ai requisiti richiesti per gli Addebiti inseriti manualmente.

c. Se si usa un terminale POS elettronico per ottenere l'Autorizzazione, l'Approvazione deve essere stampata automaticamente sul Documento di Addebito.

d. Quando non è possibile ottenere un'Autorizzazione a causa di problemi del terminale POS, blackout di sistema, o altri problemi con un Addebito elettronico, occorrerà ottenere un'Autorizzazione per telefono procedendo come segue:

i. Telefonare al Reparto Autorizzazioni e fornire: Conto o Token della Carta, numero dell'Esercizio e importo dell'Addebito. In alcune situazioni, potrebbero essere richieste ulteriori informazioni come la data di scadenza o il Numero CID.

ii. Verrà fornita una risposta. Se la richiesta di Autorizzazione viene approvata, acquisire il codice di Approvazione per la Richiesta e inserire tale codice nel proprio terminale POS.

iii. Per istruzioni su come completare questo tipo di Addebito, contattate il vostro Fornitore del terminale, Elaboratore, oppure, se disponete di un collegamento diretto con American Express, il rappresentante American Express.

iv. American Express si riserva il diritto di addebitare all'Esercizio una penale per ogni Addebito per il quale l'Esercizio richieda l'Autorizzazione per telefono, a meno che la mancata Autorizzazione per via elettronica sia dovuta alla non disponibilità o non operatività del sistema di autorizzazione computerizzato American Express.

India: l'Autorizzazione vocale e le procedure descritte nella clausola 3.6.d non sono applicabili in India.

e. American Express riconosce che l'Esercizio, a suo rischio e pericolo, può trasmettere transazioni senza Autorizzazione solo in caso di perdita di connessione che comporti l'impossibilità per il suo sistema POS di collegarsi ai sistemi di American Express per l'Autorizzazione. In relazione a qualsiasi Addebito per il quale l'Esercizio non ha ottenuto l'Autorizzazione, American Express può rifiutare l'Addebito se ha ragionevoli motivi per farlo o può esercitare uno qualsiasi dei suoi diritti ai sensi del presente Accordo, tra cui, a titolo esemplificativo e non esaustivo, lo Storno di Addebito, le compensazioni e la trattenuta di importi dal pagamento che altrimenti effettuerebbe all'Esercizio.

3.7 Numero di identificazione della Carta (CID)

a. Il numero di identificazione della Carta (CID) fornisce un livello supplementare di convalida del Titolare della Carta ed è parte del processo di Autorizzazione. Il numero CID è stampato sulla Carta.

b. Se, durante l'Autorizzazione, si riceve una risposta che indica che il numero CID fornito dalla persona che tenta l'Addebito non corrisponde al numero CID stampato sulla carta, seguire le proprie politiche interne.

c. **Nota:** i numeri CID non devono essere mai memorizzati. Sono disponibili solo per Addebiti in tempo reale. Vedere la Procedura operativa di sicurezza dei dati.

AMERICAN EXPRESS

Trasmissione

4.1 Trasmissione di Addebiti e Accrediti
4.2 Trasmissione di Addebiti
4.3 Trasmissione di Accrediti
4.4 Trasmissione di Addebiti e Accrediti – Per via elettronica
4.5 Trasmissione di Addebiti e Accrediti – Per via cartacea
4.6 Errori di invio e rettifiche

4

4.1 Trasmissione di Addebiti e Accrediti

a. I Punti vendita devono inviare le transazioni, per via elettronica o cartacea, in valuta locale o nel caso di un Punto vendita che abbia l'approvazione di American Express per l'elaborazione sulla piattaforma multi-valuta di American Express, in conformità con l'Accordo, a meno che American Express non accetti altro per iscritto o a meno che non sia altrimenti richiesto dalla Legge applicabile. L'Esercizio dovrà inviare tutti gli Addebiti e gli Accrediti con il numero del Punto vendita presso il quale ha avuto origine l'Addebito o l'Accredito. Un numero di Punto vendita unico deve essere usato per ogni valuta locale. Qualsiasi conversione di valuta effettuata da American Express in conformità al presente Accordo dovrà essere effettuata a partire dalla data di elaborazione della transazione da parte di American Express o in qualsiasi altra data che American Express possa indicare. A meno che non sia richiesto un tasso specifico dalla Legge applicabile, American Express utilizzerà i tassi di conversione basati sui tassi interbancari che American Express seleziona dalle fonti consuete del settore il giorno lavorativo prima della data di elaborazione.

b. Se, dopo la data di entrata in vigore dell'Accordo, un Esercizio desiderasse consentire ai clienti di effettuare acquisti o pagamenti in una valuta non elencata nelle *Specifiche* e non precedentemente concordata da American Express come valuta ammissibile sulla piattaforma multi-valuta di American Express, l'Esercizio dovrà immediatamente informare per iscritto American Express e, dopo la notifica scritta da parte di American Express del suo assenso alla trasmissione degli Addebiti in tale valuta, dovrà presentare gli Addebiti in quella valuta. Se American Express non accettasse la trasmissione da parte dell'Esercizio di Addebiti in una valuta non elencata nelle *Specifiche*, l'Esercizio non dovrà inviare Addebiti in tale valuta.

c. In tutti i casi, la trasmissione e il pagamento delle transazioni saranno soggetti a immediata revisione e modifica qualora la Legge applicabile, la volatilità di cambio regionale o altri eventi imprevisti inibissero l'operazione di regolamento per l'una o l'altra parte.

d. Le transazioni (compresi gli Addebiti e gli Accrediti) verranno considerate accettate in un determinato giorno lavorativo se elaborate da noi prima della scadenza prevista per l'elaborazione degli Addebiti e Accrediti per quel giorno riguardanti la sede interessata.

4.2 Trasmissione di Addebiti

a. L'Esercizio deve presentare tutti gli Addebiti entro sette (7) giorni dalla data in cui le spese sono state sostenute, a condizione che l'Esercizio attenda per presentare gli Addebiti fino a quando non avrà spedito la merce o fornito i servizi al Titolare della Carta, dopo di che avrà sette (7) giorni per presentare tali Addebiti. Gli Addebiti sono considerati "effettuati", per gli scopi della frase precedente, alla data in cui il Titolare della Carta accetta di pagare per i beni o i servizi acquistati con la Carta.

b. L'acconto di un Addebito con consegna differita ed eventuali Addebiti per pagamento anticipato possono essere trasmessi prima della spedizione della merce o dei Servizi forniti. Vedere Comma 2.5.6, "Consegna differita" e Comma 2.5.1, "Pagamenti anticipati".

c. Se l'Esercizio si trova nel SEE o nel Regno Unito, non deve inviare Addebiti in cui l'intero importo esatto non è specificato quando il Titolare della Carta acconsente alla transazione. Fatti salvi i diritti di American Express allo Storno di Addebito in generale, se l'Esercizio lo effettua e la Carta è emessa nel SEE o nel Regno Unito, American Express avrà diritto allo Storno per l'intero importo del medesimo per un periodo di centoventi (120) giorni dalla data di trasmissione dell'Addebito, e successivamente per qualsiasi parte contestata dell'Addebito (fino a e compreso l'intero importo). Se il Titolare della Carta accetta un importo di Addebito modificato, American Express potrà esercitare i diritti di Storno dell'Addebito in tale misura. Un Titolare della Carta può fornire il consenso, ad esempio, utilizzando un CVM valido, esclusa la firma del Titolare della Carta, nel corso dello svolgimento delle procedure seguite dall'Esercizio e stabilite per un Addebito di persona nell'Articolo 2.3, "Addebiti alla presenza del Titolare della Carta".

4.3 Trasmissione di Accrediti

a. L'Esercizio deve creare un documento di Accredito per ogni Accredito e presentarci gli Accrediti entro sette (7) giorni dalla determinazione della scadenza del credito. Non è necessario emettere un Accredito quando non è previsto alcun Addebito corrispondente. L'Esercizio deve presentare un Accredito solo per il valore dell'Addebito corrispondente, esclusi gli oneri di servizio dell'Esercizio. American Express detrarrà l'intero importo dell'Accredito dal suo pagamento all'Esercizio (o, se questi ha firmato un mandato di Addebito diretto, American Express addebiterà il relativo conto bancario), ma se American Express non potesse farlo, allora l'Esercizio dovrà pagare immediatamente al ricevimento della comunicazione da parte di American Express. Se l'Esercizio emette un Accredito, non rimborseremo lo sconto o qualsiasi altra spesa o stima precedentemente applicate all'Addebito corrispondente e potrebbe essere addebitata all'Esercizio una commissione per l'elaborazione dell'Accredito. Un Accredito dovrà essere emesso nella valuta in cui ci è stato presentato l'Addebito originale.

b. L'Esercizio dovrà emettere Accrediti sul Conto Carta utilizzato per effettuare l'acquisto originale, a meno che non sia stato effettuato con una Carta prepagata non più disponibile per l'utilizzo da parte del Titolare della Carta, oppure, a meno che l'Accredito non sia per un dono restituito da una persona diversa dal Titolare della Carta che ha effettuato l'acquisto originale, nel qual caso è possibile applicare la procedura dell'Esercizio per i rimborsi.

c. L'Esercizio non deve rimborsare in contanti i Titolari della Carta per beni o servizi acquistati con la Carta, a meno che non sia richiesto dalla Legge applicabile. Al momento dell'acquisto e in conformità con la Legge applicabile, è necessario informare i Titolari della Carta circa i criteri di rimborso.

4.4 Trasmissione di Addebiti e Accrediti – Per via elettronica

a. Se si dispone di un terminale POS elettronico, è necessario inviare Addebiti e Accrediti elettronicamente tramite i collegamenti di comunicazione (trasmissioni). Le trasmissioni devono essere conformi alle Specifiche. American Express non è tenuta ad accettare trasmissioni o dati di Addebito non conformi. È necessario inserire informazioni aggiuntive, minori o riformattate sulle trasmissioni entro trenta (30) giorni dalla notifica scritta da parte di American Express. Anche se si trasmettono elettronicamente i dati di Addebito, è comunque necessario compilare e conservare i Documenti di Addebito.

b. Se l'Esercizio aggiorna il proprio terminale POS di accettazione della Carta con Chip per altri prodotti di pagamento, egli accetta di conformarsi alle specifiche fornite da American Express per consentire l'accettazione della Carta con Chip.

c. È necessario assicurarsi che il terminale POS soddisfi tutti i requisiti di autorizzazione e certificazione pertinenti, come richiesto e in conformità con le date di conformità notificate da American Express all'Esercizio stesso, tra cui, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo,le seguenti condizioni:

- i terminali POS devono essere integrati con American Express Chip/in conformità alle specifiche di pagamento con Carte del circuito integrato American Express (AEIPS)
- i terminali POS con lettori Contactless devono essere conformi a American Express Expresspay

d. American Express può scegliere di notificare l'Esercizio per iscritto o tramite il suo sito web contenente le Specifiche per gli Esercizi (www.americanexpress.com/merchantspecs) o suo sito web successore.

e. Indipendentemente da quanto sopra, se commercialmente ragionevole e non proibito da uno qualsiasi degli altri accordi dell'Esercizio, quest'ultimo collaborerà con American Express per configurare l'Autorizzazione della Carta, l'invio e l'apparecchiatura o i terminali POS atti a comunicare direttamente con i sistemi American Express per le autorizzazioni e la trasmissione dei dati di Addebito.

4.5 Trasmissione di Addebiti e Accrediti – Per via cartacea

a. Se, a causa di circostanze straordinarie, si rendesse necessario inviare Addebiti e Accrediti su Carta, sarà necessario inviare tali Addebiti e Accrediti in conformità alle istruzioni di American Express. American Express non sarà tenuta ad accettare le richieste cartacee e si riserva il diritto di addebitare una penale per gli Addebiti e gli Accrediti inviati per via cartacea. Tale penale verrà notificata all'Esercizio in anticipo.

4.6 Errori di invio e rettifiche

a. Se American Express determinasse in qualunque momento di aver pagato erroneamente l'Esercizio o che ci sia un errore nella riconciliazione degli Addebiti da parte di American Express (ad es. errori di calcolo, inserimento di moduli di Addebito di un'altra parte, inserimento di Conti Carta non validi, ecc.) e fossero dovuti degli importi ad American Express, quest'ultima potrà esercitare il diritto di Storno di Addebito di tale importo erroneo nei confronti dell'Esercizio o del Punto vendita in questione, a discrezione di American Express. Se l'Esercizio riceve da American Express un pagamento non dovuto secondo l'Accordo, dovrà immediatamente informare American Express (chiamando il nostro centro di assistenza telefonica) e il proprio Fornitore di servizi (se del caso) e restituire tale pagamento ad American Express prontamente. Indipendentemente dal fatto che ne sia informata, American Express avrà il diritto di trattenere o detrarre futuri pagamenti all'Esercizio o addebitare il conto bancario dell'Esercizio fino al completo recupero di tale importo.

b. L'Esercizio o il suo Punto vendita dovranno informare American Express per iscritto di qualunque errore o omissione relativamente a sconto o ad altri oneri o pagamenti per transazioni o Storni di Addebito entro novanta (90) giorni dalla data della dichiarazione contenente tale errore o omissione reclamata. Se l'Esercizio non fornirà tale notifica entro il periodo di tempo richiesto, American Express considererà la dichiarazione come definita dall'Esercizio in modo conclusivo come completa e corretta per tali importi, tranne per qualsivoglia importo a noi dovuto. American Express non ha alcun obbligo di pagare alcuna altra parte che non sia l'Esercizio secondo l'Accordo. Questa clausola, 4.6.b, non è applicabile agli Esercizi situati in Australia e/o Nuova Zelanda.

c. Le rettifiche descritte in questo Comma saranno calcolate nella valuta in cui gli Addebiti relativi sono stati trasmessi o in cui è avvenuto il pagamento, secondo quanto applicabile e le conversioni applicabili si faranno in accordo con le procedure qui indicate.

AMERICAN EXPRESS

Storni di Addebito e Richiesta di informazioni

5.1 Introduzione
5.2 Elaborazione delle transazioni
5.3 Diritti relativi a transazioni contestate
5.4 Elaborazione delle transazioni contestate
5.5 Arco temporale di risposta per Storni di Addebito e Richiesta di informazioni
5.6 Motivi per effettuare uno Storno di Addebito
5.7 Prove inconfutabili
5.8 Tipi di Richiesta di informazioni
5.9 Monitoraggio delle Richieste di informazioni e degli Storni di Addebito
5.10 Come avviene lo Storno di Addebito
5.11 Programma di pieno diritto di rivalsa in caso di frode
5.12 Modalità di ricezione degli Storni di Addebito e delle Richieste di informazioni
5.13 Modalità di risposta

5

5.1 Introduzione

a. Questo capitolo descrive la modalità di elaborazione da parte di American Express di Storni di Addebito e Richieste di informazioni.

b. I punti salienti di questo capitolo comprendono:

- una discussione sulla procedura di transazione contestata di American Express,
- una revisione delle modalità atte a gestire le transazioni contestate,
- esempi di vari tipi di Richiesta di informazioni e documentazione consigliata a supporto,
- una panoramica delle procedure American Express in caso di Addebito contestato, e
- consigli per evitare Richieste di informazioni e Storni di Addebito e prevenire le frodi.

5.2 Elaborazione delle transazioni

a. Le transazioni possono essere contestate per una serie di motivi. In generale, la maggior parte delle transazioni contestate deriva da:

- insoddisfazione del Titolare della Carta con qualche aspetto dell'acquisto (ad es. mancato ricevimento della merce, doppia fatturazione di una transazione, errato importo di fatturazione),
- transazione non riconosciuta dove il Titolare della Carta richiede ulteriori informazioni,
- il Titolare della Carta ha ricevuto una fattura per beni o servizi non ancora ricevuti, oppure
- transazioni fraudolente effettive o presunte.

b. Se il Titolare di una Carta contesta una transazione, American Express apre un caso. American Express potrebbe anche aprire un caso quando gli emittenti o la Rete avviano delle controversie. Se viene aperto un caso, American Express potrebbe avviare una procedura di Storno di Addebito nei confronti dell'Esercizio immediatamente oppure inviargli una Richiesta di informazioni.

c. L'Esercizio non deve suggerire ai Titolari della Carta o pretendere da loro che rinuncino al loro diritto di contestare qualunque transazione, come condizione per accettare la loro Carta.

5.3 Diritti relativi a transazioni contestate

a. Per quanto riguarda una transazione contestata, salvo diversa indicazione da parte di American Express:

i. American Express potrà inviare all'Esercizio una Richiesta di informazioni prima di esercitare il diritto allo Storno di Addebito,

ii. se American Express determinasse di avere informazioni sufficienti per risolvere la transazione contestata a favore del Titolare della Carta, eserciterà i suoi diritti di storno di Addebito; oppure

iii. per transazioni soggette al Programma di pieno diritto di rivalsa in caso di frode American Express ha diritto allo Storno di Addebito e l'Esercizio non ha il diritto di richiedere un ribaltamento della decisione di American Express di esercitare i suoi diritti di Storno di Addebito (Articolo 5.11, "Programma di pieno diritto di rivalsa in caso di frode").

b. American Express dispone di diritti di Storno di Addebito:

i. ogni qualvolta un Titolare della Carta avanza una contestazione di transazione, come descritto in questo capitolo, o hanno diritto di trattenere dei pagamenti in base alla Legge applicabile o al loro contratto,

ii. in casi di frode effettiva o presunta relativa a degli Addebiti,

iii. qualora l'Esercizio non si conformasse all'Accordo (compreso l'invio di dati di una transazione incompleti o errati durante la trasmissione delle transazioni), anche se American Express ha ricevuto notifica, al momento del pagamento all'Esercizio di una transazione, del fatto che l'Esercizio non ha seguito le procedure e anche se l'Esercizio ha ottenuto l'Autorizzazione alla transazione in questione, oppure

iv. come previsto in altre parti dell'Accordo.

c. Qualunque decisione relativa alla risoluzione di casi di transazione contestata sarà a unica discrezione di American Express.

d. American Express potrà rianalizzare una transazione contestata precedentemente se un Titolare della Carta fornirà informazioni nuove o aggiuntive dopo che avremo già verificato la documentazione iniziale a supporto. In questo caso, potrà essere richiesto all'Esercizio di fornire ulteriori informazioni a supporto della validità della transazione.

e. L'Esercizio non dovrà ripresentare una transazione contestata una volta che sarà stata risolta a favore del Titolare della Carta. American Express effettuerà lo Storno di Addebito per ogni transazione contestata che sarà ripresentata.

f. Qualora l'Esercizio avesse stabilito una procedura secondo la quale il suo Fornitore di servizi riceverà e gestirà le transazioni contestate per conto suo, esso accetta che American Express non sia responsabile per il mancato espletamento da parte del Fornitore di servizi delle sue responsabilità nei confronti dell'Esercizio, compreso rispondere ad American Express entro l'arco temporale previsto per la risoluzione delle controversie specificato nell'Accordo.

5.4 Elaborazione delle transazioni contestate

a. Quanto segue descrive il procedimento applicato alle transazioni contestate:

Tabella 5-1: Elaborazione delle transazioni contestate

Il caso è aperto	American Express potrà intraprendere una delle seguenti azioni, basandosi sulle informazioni fornite dall'Esercizio, il Titolare della Carta, l'Emittente o la Rete: • American Express potrà inviare all'Esercizio uno Storno di Addebito oppure, se essa non riuscisse a risolvere la transazione contestata senza ulteriori informazioni da parte dell'Esercizio, una Richiesta di informazioni. • American Express potrà risolvere la transazione contestata a favore dell'Esercizio e non intraprendere ulteriori azioni (se non avrà prima esercitato lo Storno di Addebito) oppure riaccrediterà lo Storno invertendo il precedente Addebito. Nessuna di queste azioni influenza negativamente le procedure previste dal Programma di pieno diritto di rivalsa in caso di frode (vedere Articolo 5.11, "Programma di pieno diritto di rivalsa in caso di frode").
L'Esercizio riceve uno Storno di Addebito o una Richiesta di informazioni	American Express cerca di risolvere una transazione contestata per prima cosa utilizzando le informazioni di cui dispone. Comunque, nei casi in cui American Express non potesse risolvere una transazione contestata, invierà all'Esercizio uno Storno di Addebito oppure se American Express non riuscisse a risolvere la transazione contestata senza ulteriori informazioni da parte dell'Esercizio, una Richiesta di informazioni. Lo Storno di Addebito o la Richiesta di informazioni che American Express invierà all'Esercizio comprende informazioni sulla transazione in questione, la documentazione necessaria che l'Esercizio dovrà inviare a American Express a supporto della transazione e una data limite entro la quale dovrà pervenire la risposta dell'Esercizio. Vedere i seguenti articoli per ulteriori informazioni: • Articolo 5.5, "Arco temporale di risposta per Storni di Addebito e Richiesta di informazioni" • Articolo 5.6, "Motivi per effettuare uno Storno di Addebito" • Articolo 5.8, "Tipi di Richiesta di informazioni" • Articolo 5.12, "Modalità di ricezione degli Storni di Addebito e delle Richieste di informazioni"

Tabella 5-1: Elaborazione delle transazioni contestate (Continua)

L'Esercizio risponde	L'Esercizio può rispondere allo Storno di Addebito o alla Richiesta di informazioni come segue: • fornendo la necessaria documentazione a supporto della validità della transazione, • avvisando che lo Storno di Addebito non è valido e che è stato utilizzato il codice di Storno di Addebito non corretto e fornendo la documentazione, inclusi i dettagli specifici e le prove a supporto, • autorizzando uno Storno di Addebito sul Conto Esercizio, • emettendo un Accredito sul Conto Carta in questione, oppure • emettendo un Accredito parziale sul Conto Carta in questione e fornendo ad American Express la documentazione a supporto del resto della transazione e della ragione per cui si effettua solo un Accredito parziale. Vedere Articolo 5.13, "Modalità di risposta" per la procedura da seguire quando si risponde ad uno Storno di Addebito o a una Richiesta di informazioni. **Nota:** se l'Esercizio sceglie di non rispondere alla Richiesta di informazioni, American Express addebiterà il conto dell'Esercizio con uno Storno di Addebito per "Mancata risposta" (vedere Articolo 5.6, "Motivi per effettuare uno Storno di Addebito").
Verifiche di American Express	American Express verificherà la risposta dell'Esercizio per assicurarsi che comprenda tutte le informazioni necessarie e richieste riguardo la transazione contestata. Al ricevimento delle necessarie informazioni, American Express determinerà se elaborare, invertire o mantenere lo Storno di Addebito.
La transazione contestata è risolta	Quando una transazione contestata è risolta, può verificarsi uno dei seguenti casi: • American Express informerà della soluzione il Titolare della Carta e l'Emittente, in considerazione di qualunque documentazione a supporto che sarà fornita dall'Esercizio. • American Express informerà l'Esercizio di uno Storno di Addebito e addebiterà il conto bancario dell'Esercizio. Vedere i dettagli nell'Articolo 5.10, "Come avviene lo Storno di Addebito". Generalmente American Express risolve le transazioni contestate entro due (2) cicli di fatturazione del Titolare della Carta dal momento in cui si apre la contestazione o come richiesto dalla Legge applicabile. La documentazione che l'Esercizio riceve da American Express potrà fornire un arco temporale più preciso.

5.5 Arco temporale di risposta per Storni di Addebito e Richiesta di informazioni

a. L'Esercizio dovrà rispondere per iscritto allo Storno di Addebito e alla Richiesta di informazioni di American Express entro venti (20) giorni.

b. Indipendentemente dall'Articolo 5.5 a, se l'Esercizio ha sede in Argentina e una transazione contestata si riferisce ad una Carta emessa in Argentina, l'Esercizio dovrà rispondere entro cinque (5) giorni.

c. Indipendentemente dall'Articolo 5.5 a, se l'Esercizio ha sede in India e una transazione contestata si riferisce ad una Carta emessa in india, l'Esercizio dovrà rispondere entro dieci (10) giorni.

d. Indipendentemente dall'Articolo 5.5 a, se una transazione contestata si riferisce a una Carta emessa nel SEE o nel Regno Unito e comporta un reclamo che adduce che il Titolare della Carta non era stato informato dell'intero importo esatto dell'Addebito al momento in cui il Titolare della Carta ha acconsentito alla transazione, American Express si riserva il diritto di ridurre il periodo di risposta a cinque (5) giorni dalla data in cui ha contattato l'Esercizio per richiedere una risposta scritta.

5.6 Motivi per effettuare uno Storno di Addebito

a. Quando American Express elabora uno Storno di Addebito nei confronti dell'Esercizio, fornirà informazioni relative allo Storno di Addebito stesso. Per ogni motivo dello Storno di Addebito, le seguenti tabelle comprendono:

- Descrizione – una breve descrizione del motivo per cui si effettua lo Storno di Addebito,
- Informazioni fornite con lo Storno di Addebito – tipo di informazioni fornite dal Titolare della Carta o dall'Emittente (o entrambi) a supporto dello Storno di Addebito (la documentazione potrebbe non essere fornita con lo Storno di Addebito se questo è stato preceduto da una Richiesta di informazioni),
- Il supporto necessario per richiedere un'inversione dello Storno di Addebito – criteri di documentazione necessaria se l'Esercizio richiede l'inversione contabile di uno Storno di Addebito. Se lo Storno di Addebito non è valido ed è stato utilizzato il codice di Storno di Addebito non corretto, è necessario fornire la documentazione, inclusi i dettagli specifici e le prove a supporto.

b. Le tabelle dei seguenti commi elencano i motivi di Storno di Addebito e le informazioni relative ad ogni motivo che giustifica uno Storno di Addebito. Quanto sotto riportato descrive la classificazione applicabile e la struttura del codice dei codici di Storno di Addebito suddivisi per Paese:

Tabella 5-2: Codici dei motivi di Storno di Addebito

Classificazione	Struttura del codice	Paese
International Standards Organization (ISO) (Ente normativo internazionale)	4 caratteri numerici	Tutti i Paesi, tranne Stati Uniti e Canada
Codice del motivo per lo Storno di Addebito Stati Uniti/Canada	1 carattere alfanumerico seguito da 2 caratteri numerici	Stati Uniti e Canada

5.6.1 Autorizzazione

Tabella 5-3: Autorizzazione non valida (ISO 4521) / L'importo della transazione supera l'importo dell'Autorizzazione (A01)

Autorizzazione non valida (ISO 4521) / L'importo della transazione supera l'importo dell'Autorizzazione (A01)	
Descrizione	L'importo dell'approvazione dell'Autorizzazione era inferiore all'importo della transazione trasmessa dall'Esercizio. Si applicano alcune eccezioni, vedere Articolo 3.3, "Autorizzazione variabile" per i chiarimenti di settore.
Informazioni fornite con lo Storno di Addebito	• Dati relativi alla transazione
Supporto necessario per richiedere l'inversione contabile di uno Storno di Addebito	• Prova che era stata ottenuta un'approvazione dell'Autorizzazione valida per l'intero importo della transazione secondo l'Accordo a meno che non si applichino eccezioni, oppure • Prova che è già stato elaborato un Accredito che compensa direttamente la transazione contestata

Tabella 5-4: Autorizzazione non valida (ISO 4521) / Nessuna autorizzazione valida (A02)

Autorizzazione non valida (ISO 4521) / Nessuna autorizzazione valida (A02)	
Descrizione	La transazione che l'Esercizio ha trasmesso non ha ricevuto alcuna approvazione valida dell'Autorizzazione; è stata rifiutata oppure la Carta era scaduta. Si applicano alcune eccezioni, vedere Articolo 3.3, "Autorizzazione variabile" per i chiarimenti di settore.
Informazioni fornite con lo Storno di Addebito	• Dati relativi alla transazione
Supporto necessario per richiedere l'inversione contabile di uno Storno di Addebito	• Prova che era stata ottenuta un'approvazione dell'Autorizzazione secondo l'Accordo, oppure • Prova che è già stato elaborato un Accredito che compensa direttamente la transazione contestata • Per una transazione contactless per servizi di trasporto, prova che: ▪ Un'Autorizzazione o Controllo di stato conto approvato è stato/a ottenuto/a durante il Periodo di tempo di validità dell'Autorizzazione, prima della Presentazione della corrispondente transazione aggregata per un importo che non supera la soglia di protezione per lo Storno di Addebito, oppure ▪ È stata ottenuta un'Autorizzazione per una transazione aggregata che superava la Soglia di protezione per lo Storno di Addebito o il Periodo di tempo di validità dell'Autorizzazione, oppure ▪ Se il Controllo di stato conto o l'Autorizzazione ha dato esito negativo, l'importo della transazione era inferiore o pari alla soglia di Protezione per Autorizzazione rifiutata Per il caso di "Carta scaduta o non ancora valida", è accettabile anche la seguente documentazione a supporto: • Prova che la transazione è stata sostenuta prima della data di scadenza della Carta o entro le date di validità indicate sulla Carta

Tabella 5-5: Autorizzazione non valida (ISO 4521) / Approvazione dell'Autorizzazione scaduta (A08)

Autorizzazione non valida (ISO 4521) / Approvazione dell'Autorizzazione scaduta (A08)	
Descrizione	La transazione è stata trasmessa dopo la scadenza dell'Approvazione dell'Autorizzazione.
Informazioni fornite con lo Storno di Addebito	• Dati relativi alla transazione
Supporto necessario per richiedere l'inversione contabile di uno Storno di Addebito	• Prova che era stata ottenuta un'approvazione dell'Autorizzazione secondo l'Accordo, oppure • Prova che è già stato elaborato un Accredito che compensa direttamente la transazione contestata

5.6.2 Contestazioni da parte dei Titolari della Carta

Tabella 5-6: Accredito non elaborato (ISO 4513 / C02)

Accredito non elaborato (ISO 4513 / C02)	
Descrizione	American Express non ha ricevuto l'Accredito (o l'Accredito parziale) che l'Esercizio doveva applicare alla Carta.
Informazioni fornite con lo Storno di Addebito	• Dati relativi alla transazione, oppure • Copia del Documento di Accredito o dettagli che dimostrino che l'Esercizio doveva inviare l'Accredito al Titolare della Carta.
Supporto necessario per richiedere l'inversione contabile di uno Storno di Addebito	• Se non è dovuto alcun Accredito (o solo un Accredito parziale), una spiegazione scritta del motivo per cui l'Accredito non è dovuto con documenti adeguati a supportare la posizione espressa dall'Esercizio • Prova che è già stato elaborato un Accredito che compensa direttamente la transazione contestata, oppure • Prova che l'Esercizio ha rimborsato il Titolare della Carta tramite un metodo alternativo, unitamente alla convalida da parte dell'Emittente che l'Esercizio ha tentato un'autorizzazione su una transazione su Credito che è stata rifiutata.

Tabella 5-7: Accredito non elaborato (ISO 4513) / Beni o servizi resi o rifiutati (C04)

Accredito non elaborato (ISO 4513) / Beni o servizi resi o rifiutati (C04)	
Descrizione	I beni o servizi sono stati resi o rifiutati, ma il Titolare della Carta non ha ricevuto alcun Accredito.
Informazioni fornite con lo Storno di Addebito	• Dati relativi alla transazione, e • In caso di reso: dettagli del reso (ad es. data di reso, documentazione relativa alla spedizione, ecc.), oppure • In caso di rifiuto: data e modalità del rifiuto.
Supporto necessario per richiedere l'inversione contabile di uno Storno di Addebito	• In caso di reso: copia della procedura di reso dell'Esercizio, una spiegazione delle proprie procedure utilizzate per comunicare tale procedura di reso al Titolare della Carta e dettagli che spieghino come il Titolare della Carta non abbia seguito le regole della procedura di reso o non abbia restituito i beni all'Esercizio, oppure • Copia del Documento di Addebito indicante i termini e le condizioni dell'acquisto con dettagli che spieghino come il Titolare della Carta non abbia seguito le regole della procedura di reso, oppure • Se i beni o servizi sono stati rifiutati: Prova del fatto che i beni o servizi erano stati accettati (ad es. ricevuta di consegna firmata se i beni sono stati consegnati, screenshot che mostri l'uso del Servizio se questo è stato fornito via Internet), oppure • Prova che è già stato elaborato un Accredito che compensa direttamente la transazione contestata, oppure • Prova che l'Esercizio ha rimborsato il Titolare della Carta tramite un metodo alternativo, unitamente alla convalida da parte dell'Emittente che l'Esercizio ha tentato un'autorizzazione su una transazione su Credito che è stata rifiutata.

Tabella 5-8: Accredito non elaborato (ISO 4513) / Beni o servizi annullati (C05)

Accredito non elaborato (ISO 4513) / Beni o servizi annullati (C05)	
Descrizione	Il Titolare della Carta sostiene che i beni o servizi ordinati erano stati annullati.
Informazioni fornite con lo Storno di Addebito	• Dati relativi alla transazione e • Dettagli dell'annullamento (ad es. numero di annullamento, data di annullamento, e-mail di notifica, documentazione scritta che richieda l'annullamento, conferma di ricevimento della richiesta di annullamento)
Supporto necessario per richiedere l'inversione contabile di uno Storno di Addebito	• Copia della procedura di annullamento dell'Esercizio, una spiegazione delle proprie procedure utilizzate per comunicare tale procedura di reso al Titolare della Carta e dettagli che spieghino come il Titolare della Carta non abbia seguito le regole della procedura di annullamento, oppure • Copia del Documento di Addebito indicante i termini e le condizioni dell'acquisto con dettagli che spieghino come il Titolare della Carta non abbia seguito le regole della procedura di annullamento, oppure • Prova che è già stato elaborato un Accredito che compensa direttamente la transazione contestata, oppure • Prova che l'Esercizio ha rimborsato il Titolare della Carta tramite un metodo alternativo, unitamente alla convalida da parte dell'Emittente che l'Esercizio ha tentato un'autorizzazione su una transazione su Credito che è stata rifiutata.

Tabella 5-9: Accredito non elaborato (ISO 4513) / Prenotazioni garantite (C18)

Accredito non elaborato (ISO 4513) / Prenotazioni garantite (C18)	
Descrizione	Il Titolare della Carta sostiene di aver annullato una prenotazione, ma che gli è stata addebitata una transazione di Prenotazione garantita.
Informazioni fornite con lo Storno di Addebito	• Dati relativi alla transazione, e • Dettagli dell'annullamento (ad es. numero di annullamento, data di annullamento, e-mail di notifica, documentazione scritta che richieda l'annullamento, conferma di ricevimento della richiesta di annullamento)
Supporto necessario per richiedere l'inversione contabile di uno Storno di Addebito	• Documentazione a supporto della validità della Prenotazione garantita, oppure • Prova che è già stato elaborato un Accredito che compensa direttamente la transazione contestata, oppure • Prova che l'Esercizio ha rimborsato il Titolare della Carta tramite un metodo alternativo, unitamente alla convalida da parte dell'Emittente che l'Esercizio ha tentato un'autorizzazione su una transazione su Credito che è stata rifiutata.

Tabella 5-10: Beni o servizi non ricevuti o ricevuti solo in parte (ISO 4554 / C08)

Beni o servizi non ricevuti o ricevuti solo in parte (ISO 4554 / C08)	
Descrizione	Il Titolare della Carta sostiene di non aver ricevuto (o di aver ricevuto solo in parte) i beni/servizi.

Tabella 5-10: Beni o servizi non ricevuti o ricevuti solo in parte (ISO 4554 / C08) (Continua)

Beni o servizi non ricevuti o ricevuti solo in parte (ISO 4554 / C08)	
Informazioni fornite con lo Storno di Addebito	• Dati relativi alla transazione, e • Una descrizione scritta dei beni o dei servizi acquistati dal Titolare della Carta, oppure • Documentazione che dimostri il reso, o il tentativo di reso, dei beni ricevuti solo in parte (ad es. conferma di ritiro/consegna)
Supporto necessario per richiedere l'inversione contabile di uno Storno di Addebito	• Prova che i beni o servizi sono stati ricevuti nella loro interezza da parte del Titolare della Carta o del rappresentante autorizzato del Titolare della Carta, oppure • Prova che i beni o servizi sono stati consegnati all'indirizzo specificato dal Titolare della Carta, oppure • Completamento dell'ordine di lavoro approvato per iscritto dal Titolare della Carta che dimostri che il Titolare della Carta ha ricevuto i servizi e le date in cui i servizi sono stati forniti/utilizzati, oppure • Prova che confuti l'affermazione da parte del Titolare della Carta che i servizi sono stati annullati o che i beni sono stati restituiti all'Esercizio, oppure • Prova che è già stato elaborato un Accredito che compensa direttamente la transazione contestata, oppure • Per le transazioni effettuate per pagamenti rateali e le transazioni di Gestori di pagamenti di bollette, l'Esercizio dovrà fornire una copia dei propri termini e condizioni accettati dal Titolare della Carta e dettagli che spieghino in che modo il Titolare della Carta non si ha rispettato i termini e le condizioni, oppure • Prove inconfutabili come definite nel Comma 5.7.1, "Prove inconfutabili per beni o servizi non ricevuti o ricevuti solo in parte (ISO 4554/C08)"

Tabella 5-11: Pagato con altri mezzi (ISO 4515 / C14)

Pagati con altri mezzi (ISO 4515 / C14)	
Descrizione	Il Titolare della Carta ha fornito all'Esercizio prova di pagamento tramite un' altrà modalità.
Informazioni fornite con lo Storno di Addebito	• Dati relativi alla transazione, e • Documentazione o spiegazione scritta che descriva come il Titolare della Carta ha utilizzato un'altra forma di pagamento
Supporto necessario per richiedere l'inversione contabile di uno Storno di Addebito	• Documentazione che dimostri che l'altra forma di pagamento del Titolare della Carta non era relativa alla transazione contestata, oppure • Prova che il Titolare della Carta ha fornito il suo consenso all'utilizzo della Carta come forma di pagamento valida per la transazione contestata, oppure • Prova o spiegazione del fatto che l'altra forma di pagamento non è valida o che l'Esercizio non ha ricevuto un pagamento da terzi per gli stessi beni o servizi, oppure • Prova che è già stato elaborato un Accredito che compensa direttamente l'Addebito contestato

Tabella 5-12: Annullamento di Addebito per fatturazione ricorrente (ISO 4544 / C28)

Annullamento di Addebito per fatturazione ricorrente (ISO 4544 / C28)	
Descrizione	Il Titolare della Carta sostiene di aver annullato o tentato di annullare transazioni per fatturazione periodica per beni o servizi. Si prega di interrompere ogni futura fatturazione per questa transazione per fatturazione periodica.
Informazioni fornite con lo Storno di Addebito	• Dati relativi alla transazione, e • Dettagli dell'annullamento o del tentato annullamento (ad es. numero di annullamento, data di annullamento, e-mail di notifica, documentazione scritta che richieda l'annullamento, conferma di ricevimento della richiesta di annullamento)
Supporto necessario per richiedere l'inversione contabile di uno Storno di Addebito	• Prova che il Titolare della Carta non ha annullato e continua a utilizzare il Servizio o a ricevere i beni, e una copia della politica di cancellazione dell'Esercizio, una spiegazione delle procedure di divulgazione dell'Esercizio al Titolare della Carta e dettagli che spieghino come il Titolare della Carta non ha seguito la politica di cancellazione. Per le transazioni relative a un'Offerta di lancio, la prova di aver soddisfatto i requisiti indicati nel Comma 2.5.5.1, "Offerte di lancio"; oppure • Prova che è già stato elaborato un Accredito che compensa direttamente la transazione contestata

Tabella 5-13: Beni o servizi diversi da come sono stati descritti (ISO 4553 / C31)

Beni o servizi diversi da come sono stati descritti (ISO 4553 / C31)	
Descrizione	Il Titolare della Carta sostiene di aver ricevuto beni o servizi diversi dalla descrizione scritta fornita al momento della transazione.
Informazioni fornite con lo Storno di Addebito	• Dati relativi alla transazione, e • Una descrizione del reclamo del Titolare della Carta in cui si sostiene che i beni o servizi ricevuti sono diversi dalla descrizione scritta fornita dall'Esercizio al momento della transazione, e • Nel caso di beni: descrizione scritta del tentativo da parte del Titolare della Carta di restituire i beni

Tabella 5-13: Beni o servizi diversi da come sono stati descritti (ISO 4553 / C31) (Continua)

Beni o servizi diversi da come sono stati descritti (ISO 4553 / C31)	
Supporto necessario per richiedere l'inversione contabile di uno Storno di Addebito	• Prova che confuti l'affermazione del Titolare della Carta che sostiene che la descrizione scritta differisce dai beni o servizi ricevuti, oppure • Prova del fatto che il Titolare della Carta ha accettato di tenere i beni e servizi nelle condizioni in cui sono stati forniti, oppure • Prova che è già stato elaborato un Accredito che compensa direttamente la transazione contestata, oppure • Prova che i beni e i servizi corrispondevano alla descrizione offerta al momento dell'acquisto (ad es. fotografie, e-mail), oppure • Per le transazioni effettuate per pagamenti rateali e le transazioni di Gestori di pagamenti di bollette, l'Esercizio dovrà fornire una copia dei propri termini e condizioni accettati dal Titolare della Carta e dettagli che spieghino in che modo il Titolare della Carta non ha rispettato i termini e le condizioni. Per i beni o i servizi acquistati dal Titolare della Carta ricevuti in condizioni di difettosità o danneggiati, l'Esercizio dove fornire uno (1) o più dei seguenti elementi: • Prova che è stato fatto da parte dell'Esercizio un tentativo di riparare o di sostituire i beni danneggiati o difettosi o di fornire dei servizi sostitutivi • Se resi, indicare come il Titolare della Carta non ha seguito le procedure dell'Esercizio, chiaramente documentate, per annullamento e reso o le normativa o la Legge applicabile • Dimostrare che il Titolare della Carta ha accettato di tenere i beni o i servizi "nelle condizioni in cui si trovavano"

Tabella 5-14: Beni o servizi danneggiati o difettosi (ISO 4553 / C32)

Beni o servizi danneggiati o difettosi (ISO 4553 / C32)	
Descrizione	Il Titolare della Carta sostiene di aver ricevuto beni o servizi danneggiati o difettosi.
Informazioni fornite con lo Storno di Addebito	• Dati relativi alla transazione, e • Descrizione del danno o dei prodotti o servizi difettosi, data del ricevimento dei beni o servizi, entità del danno dei beni o in che modo il servizio era difettoso, e • Dettagli di come l'Esercizio è stato informato o come il Titolare della Carta ha cercato di informarlo della questione, e • Se restituiti: dettagli di come il Titolare della Carta ha restituito, o cercato di restituire, i beni all'Esercizio

Tabella 5-14: Beni o servizi danneggiati o difettosi (ISO 4553 / C32) (Continua)

Beni o servizi danneggiati o difettosi (ISO 4553 / C32)	
Supporto necessario per richiedere l'inversione contabile di uno Storno di Addebito	• Prova che confuti il reclamo del Titolare della Carta che sostiene che i beni o servizi erano danneggiati o difettosi (purché, nel caso di beni, non siano stati resi all'Esercizio), oppure • Prova che è stato fatto un tentativo di riparare o sostituire i beni danneggiati o difettosi o di fornire servizi sostitutivi, oppure • Prova che il Titolare della Carta non ha seguito le procedure dell'Esercizio, chiaramente documentate, per annullamento e reso o la Legge applicabile (purché, nel caso di beni, essi siano stati restituiti all'Esercizio), oppure • Prova che il Titolare della Carta ha accettato di tenere i beni come sono stati consegnati, oppure • Prova che i beni o servizi non sono stati resi all'Esercizio, oppure • Prova che è già stato elaborato un Accredito che compensa direttamente la transazione contestata, oppure • Per le transazioni effettuate per pagamenti rateali e le transazioni di Gestori di pagamenti di bollette, l'Esercizio dovrà fornire una copia dei propri termini e condizioni accettati dal Titolare della Carta e dettagli che spieghino in che modo il Titolare della Carta non ha rispettato i termini e le condizioni.

Tabella 5-15: Transazioni di autonoleggio non qualificate o prive di fondamento (ISO 4750) / Autonoleggio - Danni patrimoniali, furto o mancato godimento (M10)

Transazioni di autonoleggio non qualificate o prive di fondamento (ISO 4750) / Autonoleggio – Danni patrimoniali, furto o mancato godimento (M10)	
Descrizione	Il Titolare della Carta sostiene di aver ricevuto un Addebito erroneamente per Danni patrimoniali, furto o mancato godimento. Vedere Comma 8.2.4, "Veicoli a motore".
Informazioni fornite con lo Storno di Addebito	• Dati relativi alla transazione, e • Se l'importo della transazione supera l'importo stimato di più del 15%, una copia del preventivo specifico relativo ai Danni patrimoniali a cui ha acconsentito il Titolare della Carta • Se il Titolare della Carta ha acquistato la polizza assicurativa dell'Esercizio per incidente, smarrimento o furto – documentazione che attesti che il Titolare della Carta ha acquistato e gli è stato addebitato l'importo dell'assicurazione dell'Esercizio per incidente, smarrimento o furto per l'autonoleggio • Se al Titolare della Carta è stato addebitato il furto o il mancato godimento del veicolo – documentazione che attesti che il Titolare della Carta ha ricevuto un Addebito per furto o mancato godimento del veicolo

Tabella 5-15: Transazioni di autonoleggio non qualificate o prive di fondamento (ISO 4750) / Autonoleggio - Danni patrimoniali, furto o mancato godimento (M10) (Continua)

Transazioni di autonoleggio non qualificate o prive di fondamento (ISO 4750) / Autonoleggio – Danni patrimoniali, furto o mancato godimento (M10)	
Supporto necessario per richiedere l'inversione contabile di uno Storno di Addebito	• Prova che la transazione trasmessa rientrava nel preventivo specifico di Danni patrimoniali accettato per iscritto dal Titolare della Carta, più il 15%. • Prova che confuti l'affermazione del Titolare della Carta di essere coperto dall'assicurazione dell'Esercizio (per esempio, contratto di noleggio che evidenziava la rinuncia del Titolare della Carta all'assicurazione oppure documentazione che dimostri che l'assicurazione acquistata dal Titolare della Carta non era sufficiente per pagare i Danni patrimoniali). • Prova che la transazione era valida e non per furto o mancato godimento. • Prova che il Titolare della Carta aveva concordato per iscritto di accettare la responsabilità per danni patrimoniali. • Prova che è già stato elaborato un Accredito che compensa direttamente la transazione contestata.

Tabella 5-16: Controversia legale/normativa locale (ISO 4754)

Controversia legale/normativa locale (ISO 4754)	
Descrizione	Determinate leggi possono prevedere per il Titolare della Carta il diritto ad essere rimborsato dall'Emittente. In tali circostanze American Express avrà diritti di Storno di Addebito relativamente a tali transazioni. Laddove tali leggi fossero in vigore e il Titolare della Carta reclamasse l'applicazione di tali diritti, l'Emittente potrà effettuare lo Storno di Addebito per questo motivo, ma solo se non fossero applicabili altri diritti di Storno di Addebito, se la transazione soddisfa i requisiti definiti e sia l'acquirente che l'Emittente sono obbligati secondo la legge o il regolamento applicabile.
Informazioni fornite con lo Storno di Addebito	Dati della transazione e normativa o Legge applicabile
Supporto necessario per richiedere l'inversione contabile di uno Storno di Addebito	• Documentazione di supporto che dimostri che la legge/normativa addotta non esiste (ad es. è stata revocata o è scaduta), il Titolare della Carta non è coperto dalla stessa o questa non si applica ai fatti oggetto di controversia con il Titolare della Carta. • Prova che è già stata elaborata una transazione correttiva, che compensa direttamente la transazione contestata.

5.6.3 Frode

Tabella 5-17: Impronta mancante (ISO 4527 / F10)

Impronta mancante (ISO 4527 / F10)	
Descrizione	Il Titolare della Carta lamenta di non aver partecipato a questa transazione che non è stato elaborata utilizzando i dati di una Carta con Chip o banda magnetica. **Nota:** non applicabile a transazioni senza presentazione della Carta e a pagamenti Digital Wallet.
Informazioni fornite con lo Storno di Addebito	• Dati relativi alla transazione
Supporto necessario per richiedere l'inversione contabile di uno Storno di Addebito	• Prova che si è trattato di una transazione senza presentazione della Carta, oppure • Prova che è già stato elaborato un Accredito che compensa direttamente la transazione contestata, oppure • Prova che la Carta era presente fornendo una Ricevuta di transazione stampata o dimostrando l'acquisizione della Banda magnetica

Tabella 5-18: Molteplici relazioni di valutazione sulla conformità in loco (ROC) (ISO 4534 / F14)

Molteplici relazioni di valutazione sulla conformità in loco (ROC) (ISO 4534 / F14)	
Descrizione	Il Titolare della Carta sostiene di aver partecipato ad una transazione valida con il Punto vendita dell'Esercizio, tuttavia, nega la sua partecipazione ad ulteriori e successive transazioni presentate dall'Esercizio.
Informazioni fornite con lo Storno di Addebito	• Dati della transazione per ogni singola transazione
Supporto necessario per richiedere l'inversione contabile di uno Storno di Addebito	• Prova che ognuna delle transazioni rappresenta una transazione valida, oppure • Prova che è già stato elaborato un Accredito che compensa direttamente la transazione contestata

Tabella 5-19: Nessuna autorizzazione valida (ISO 4755) / Nessuna autorizzazione del Titolare della Carta (F24)

Nessuna autorizzazione valida (ISO 4755) / Nessuna autorizzazione del Titolare della Carta (F24)	
Descrizione	Il Titolare della Carta sostiene di non aver partecipato a questa transazione. L'Esercizio ha trasmesso la transazione per avere il pagamento, ma la transazione non era Autorizzata, è stata rifiutata o è stata trasmessa con un'Autorizzazione scaduta. Nota: se è stata fornita una preautorizzazione per un importo minore, l'importo dello Storno di Addebito è limitato alla differenza tra l'importo autorizzato e l'importo della transazione trasmesso. Per importi di transazione preliminari, l'importo dello Storno di Addebito è limitato alla differenza tra l'importo autorizzato più la percentuale ammessa e l'importo della transazione trasmesso. Vedere Articolo 3.3, "Autorizzazione variabile".
Informazioni fornite con lo Storno di Addebito	• Dati relativi alla transazione
Supporto necessario per richiedere l'inversione contabile di uno Storno di Addebito	• Prova che è già stato elaborato un Accredito che compensa direttamente la transazione contestata, oppure • Prova che l'Esercizio ha ricevuto un'Autorizzazione valida per la transazione • Per una transazione contactless per servizi di trasporto, prova che: ▪ Un'Autorizzazione o Controllo di stato conto approvato è stato/a ottenuto/a durante il Periodo di tempo di validità dell'Autorizzazione, prima della Presentazione della corrispondente transazione aggregata per un importo che non supera la soglia di protezione per lo Storno di Addebito, oppure ▪ È stata ottenuta un'Autorizzazione per una transazione aggregata che superava la Soglia di protezione per lo Storno di Addebito o il Periodo di tempo di validità dell'Autorizzazione, oppure ▪ Se il Controllo di stato conto o l'Autorizzazione ha dato esito negativo, l'importo della transazione era inferiore o pari alla soglia di Protezione per Autorizzazione rifiutata.

Tabella 5-20: Addebito senza presentazione della Carta (ISO 4540 / F29)

Addebito senza presentazione della Carta (ISO 4540 / F29)	
Descrizione	Il Titolare della Carta nega la sua partecipazione ad un ordine per corrispondenza, ordine telefonico, avvio da applicazione o transazione via Internet.
Informazioni fornite con lo Storno di Addebito	• Dati relativi alla transazione

Tabella 5-20: Addebito senza presentazione della Carta (ISO 4540 / F29) (Continua)

Addebito senza presentazione della Carta (ISO 4540 / F29)	
Supporto necessario per richiedere l'inversione contabile di uno Storno di Addebito	• Prova di avvenuta consegna all'indirizzo di fatturazione del Titolare della Carta, oppure • Prova che l'Esercizio ha ottenuto un'Approvazione con autorizzazione valida e ha cercato di convalidare il CID e la risposta ricevuta è stata: ▪ una "mancata corrispondenza", ▪ una "mancata verifica", oppure • Prova che l'Esercizio ha convalidato l'indirizzo tramite Autorizzazione e ha spedito i beni all'indirizzo convalidato, oppure • Prova che è già stato elaborato un Accredito che compensa direttamente la transazione contestata, oppure • Prove inconfutabili come definite nel Comma 5.7.2, "Prove inconfutabili per frode senza presentazione della Carta (ISO 4540/F29)"

Tabella 5-21: Trasferimento delle responsabilità in caso di frode - Contraffazione (ISO 4798) / EMV contraffazione (F30)

Trasferimento delle responsabilità in caso di frode. Contraffazione (ISO 4798) / EMV[1] contraffazione (F30)	
Descrizione	Il Titolare della Carta nega la sua partecipazione alla transazione ed è stata usata una Carta con Chip contraffatta presso un terminale POS in cui la transazione non è stata elaborata come transazione di Carta con Chip, in quanto il terminale POS non è stato in grado di elaborare una Carta con Chip oppure la transazione è stata digitata manualmente. Note: • Non è applicabile a meno che lo stato EMV del Paese sia indicato con "contraffatta" come specificato nel Capitolo 8, "Regole speciali per settori specifici" • Non applicabile a transazioni Contactless e pagamenti Digital Wallet
Informazioni fornite con lo Storno di Addebito	• Dati relativi alla transazione
Supporto necessario per richiedere l'inversione contabile di uno Storno di Addebito	• Prova che si è trattato di una transazione senza presentazione della Carta, • Prova che il terminale POS ha elaborato una transazione su Carta con Chip, oppure • Prova che è già stato elaborato un Accredito che compensa direttamente la transazione contestata

1. EMV® è un marchio registrato negli Stati Uniti e in altri Paesi e un marchio non registrato in altre località. Il marchio EMV è di proprietà di EMVCo, LLC. Articolo 2.1.1.A.V.C.

Tabella 5-22: Trasferimento delle responsabilità in caso di frode. Carta smarrita/rubata/ non ricevuta (ISO 4799) / EMV Carta smarrita/rubata/non ricevuta (F31)

Trasferimento delle responsabilità in caso di frode. Carta smarrita/rubata/non ricevuta (ISO 4799) / EMV Carta smarrita/rubata/non ricevuta (F31)	
Descrizione	Il Titolare della Carta nega la sua partecipazione alla transazione e la Carta con Chip e PIN è stata smarrita/rubata/non ricevuta ed usata presso un POS dove la transazione non è stata elaborata come transazione con Carta con Chip e convalida con PIN, in quanto il terminale POS non è un POS autorizzato ad elaborare Chip e PIN oppure la transazione è stata digitata manualmente. Note: • Non è applicabile a meno che lo stato EMV del Paese sia indicato come "smarrita/rubata" come specificato nel Capitolo 8, "Regole speciali per settori specifici" • Non applicabile a transazioni Contactless e pagamenti Digital Wallet e a transazioni che rientrano nel Programma No CVM. (Articolo 2.3.2, "Programma No Firma/No PIN")
Informazioni fornite con lo Storno di Addebito	• Dati relativi alla transazione
Supporto necessario per richiedere l'inversione contabile di uno Storno di Addebito	• Prova che si è trattato di una transazione senza presentazione della Carta, • Prova che il terminale POS ha elaborato una transazione con Carta con Chip con convalida del PIN, oppure • Prova che è già stato elaborato un Accredito che compensa direttamente la transazione contestata

5.6.4 Richiesta di informazioni/Varie

Tabella 5-23: Risposta insufficiente (ISO 4517 / R03)

Risposta insufficiente (ISO 4517 / R03)	
Descrizione	Supporto e/o documentazione completa non sono stati forniti come richiesto in risposta ad una Richiesta di informazioni.
Informazioni fornite con lo Storno di Addebito	• Dati relativi alla transazione
Supporto necessario per richiedere l'inversione contabile di uno Storno di Addebito	• Prova che è già stato elaborato un Accredito che compensa direttamente la transazione contestata, oppure • Documentazione richiesta con lo Storno di Addebito

Tabella 5-24: Mancata risposta (ISO 4516 / R13)

Mancata risposta (ISO 4516 / R13)	
Descrizione	American Express non ha ricevuto la risposta dell'Esercizio alla sua Richiesta di informazioni entro l'arco temporale specificato. Vedere Articolo 5.5, "Arco temporale di risposta per Storni di Addebito e Richiesta di informazioni".
Informazioni fornite con lo Storno di Addebito	• Dati relativi alla transazione
Supporto necessario per richiedere l'inversione contabile di uno Storno di Addebito	• Prova che l'Esercizio ha risposto alla Richiesta di informazioni originale entro l'arco temporale specificato, oppure • Prova che è già stato elaborato un Accredito che compensa direttamente la transazione contestata

5.6.5 Errore di elaborazione

Tabella 5-25: Conto Carta non assegnato (ISO 4523 / P01)

Conto Carta non assegnato (ISO 4523 / P01)	
Descrizione	L'Esercizio ha trasmesso una transazione usando un Conto Carta non valido o altrimenti errato. **Nota:** l'Esercizio può ritrasmettere la transazione ad American Express se è in grado di verificare e fornire il Conto Carta corretto.
Informazioni fornite con lo Storno di Addebito	• Dati relativi alla transazione
Supporto necessario per richiedere l'inversione contabile di uno Storno di Addebito	• Copia dell'impronta che confermi il Conto Carta, oppure • Prova che l'Esercizio ha ottenuto un'Approvazione dell'Autorizzazione per tale Conto Carta, oppure • Copia del Documento di Addebito dal terminale che ha letto il Conto della Carta elettronicamente, oppure • Prova che è già stato elaborato un Accredito che compensa direttamente la transazione contestata

Tabella 5-26: Errore di dichiarazione di Credito/Debito (ISO 4752) / Credito elaborato come transazione (P03)

Errore di dichiarazione di Credito/Debito (ISO 4752) / Credito elaborato come transazione (P03)	
Descrizione	Il Titolare della Carta sostiene che la transazione che l'Esercizio ha presentato è stata trasmessa come Accredito.
Informazioni fornite con lo Storno di Addebito	• Dati relativi alla transazione, e • Copia del Documento di Accredito o dettagli che dimostrino che l'Esercizio aveva accettato di inviare un Accredito al Titolare della Carta

Tabella 5-26: Errore di dichiarazione di Credito/Debito (ISO 4752) / Credito elaborato come transazione (P03) (Continua)

Errore di dichiarazione di Credito/Debito (ISO 4752) / Credito elaborato come transazione (P03)	
Supporto necessario per richiedere l'inversione contabile di uno Storno di Addebito	• Prova che la transazione era stata trasmessa correttamente, oppure • Prova che è già stato elaborato un Accredito che compensa direttamente la transazione contestata

Tabella 5-27: Errore di dichiarazione di Credito/Debito (ISO 4752) / Transazione elaborata come Accredito (P04)

Errore di dichiarazione di Credito/Debito (ISO 4752) / Transazione elaborata come Accredito (P04)	
Descrizione	Il Titolare della Carta sostiene che l'Accredito che l'Esercizio ha trasmesso sarebbe dovuto essere trasmesso come transazione.
Informazioni fornite con lo Storno di Addebito	• Dati relativi alla transazione, e • Copia del Documento di Addebito o dettagli della transazione
Supporto necessario per richiedere l'inversione contabile di uno Storno di Addebito	• Prova che l'Accredito era stato trasmesso correttamente, oppure • Prova che è già stata elaborata una transazione che compensa direttamente l'Accredito

Tabella 5-28: Errato importo della transazione o errato numero del conto principale (PAN) presentato (ISO 4507) / Importo errato della transazione (P05)

Errato importo della transazione o errato numero del conto principale (PAN) principale (ISO 4507) / Importo errato della transazione (P05)	
Descrizione	L'importo della transazione trasmesso dall'Esercizio differisce dall'importo che il Titolare della Carta accetta di pagare.
Informazioni fornite con lo Storno di Addebito	• Dati relativi alla transazione, e • Dettagli che descrivano la discrepanza e una copia del Documento di transazione, se disponibile
Supporto necessario per richiedere l'inversione contabile di uno Storno di Addebito	• Prova che il Titolare della Carta ha accettato l'importo trasmesso, oppure • Prova che il Titolare della Carta era stato informato e aveva accettato di pagare qualunque transazione aggiuntiva o differita usando la Carta alla quale era stata trasmessa la transazione, oppure • contratto o documentazione con singole voci che comprovino l'importo della Addebito trasmesso (ad es. copia del Documento di transazione con le singole voci o Documento di transazione combinato con la documentazione delle singole voci che mostra la scomposizione degli addebiti), oppure • Prova che è già stato elaborato un Accredito che compensa direttamente la transazione contestata

Tabella 5-29: Dichiarazione tardiva (ISO 4536) / Trasmissione tardiva (P07)

Dichiarazione tardiva (ISO 4536) / Trasmissione tardiva (P07)	
Descrizione	La transazione non era stata trasmessa entro l'arco temporale necessario. Vedere Articolo 4.2, "Trasmissione di Addebiti"
Informazioni fornite con lo Storno di Addebito	• Dati relativi alla transazione
Supporto necessario per richiedere l'inversione contabile di uno Storno di Addebito	• Prova che la transazione era stata trasmessa entro l'arco temporale necessario, oppure • Prova che è già stato elaborato un Accredito che compensa direttamente la transazione contestata

Tabella 5-30: Elaborazione multipla (ISO 4512) / Doppia transazione (P08)

Elaborazione multipla (ISO 4512) / Doppia transazione (P08)	
Descrizione	La singola transazione è stata trasmessa più di una volta
Informazioni fornite con lo Storno di Addebito	• Dari relativi alla transazione per ogni singola transazione
Supporto necessario per richiedere l'inversione contabile di uno Storno di Addebito	• Documentazione che dimostri che ogni transazione è valida, oppure • Prova che è già stato elaborato un Accredito che compensa direttamente la transazione contestata

Tabella 5-31: Conto Carta non corrispondente (ISO 4507 / P22)

Conto Carta non corrispondente (ISO 4507 / P22)	
Descrizione	Il Conto Carta nella trasmissione non corrisponde al Conto Carta nella transazione originale.
Informazioni fornite con lo Storno di Addebito	• Dati relativi alla transazione, e • Documentazione a supporto che dimostri che il Conto Carta sul Documento di Addebito è diverso da quello della Trasmissione
Supporto necessario per richiedere l'inversione contabile di uno Storno di Addebito	• Copia dell'impronta della Carta che confermi il Conto Carta, oppure • Copia della Ricevuta di transazione dal terminale che ha letto il Conto Carta elettronicamente, oppure • Prova che è già stato elaborato un Accredito che compensa direttamente la transazione contestata

Tabella 5-32: Discrepanza tra valute (ISO 4530 / P23)

Discrepanza tra valute (ISO 4530 / P23)	
Descrizione	La transazione è stata effettuata in una valuta non valida. Articolo 4.1, "Trasmissione di Addebiti e Accrediti"

Tabella 5-32: Discrepanza tra valute (ISO 4530 / P23) (Continua)

Discrepanza tra valute (ISO 4530 / P23)	
Informazioni fornite con lo Storno di Addebito	• Dati relativi alla transazione
Supporto necessario per richiedere l'inversione contabile di uno Storno di Addebito	• Prova che è già stato elaborato un Accredito che compensa direttamente la transazione contestata

5.6.6 Pieno diritto di rivalsa in caso di frode

Tabella 5-33: Programma di pieno diritto di rivalsa in caso di frode (ISO 4763 / FR2)

Programma di pieno diritto di rivalsa in caso di frode (ISO 4763 / FR2)	
Descrizione	Il Titolare della Carta nega di aver autorizzato la transazione e il Punto vendita dell'Esercizio è stato inserito nel Programma di pieno diritto di rivalsa in caso di frode.
Informazioni fornite con lo Storno di Addebito	• Dati relativi alla transazione
Supporto necessario per richiedere l'inversione contabile di uno Storno di Addebito	• Prova che l'Esercizio non era inserito nel Programma di pieno diritto di rivalsa in caso di frode al momento dello Storno di Addebito, oppure • Prova che è già stato elaborato un Accredito che compensa direttamente la transazione contestata

5.7 Prove inconfutabili

a. L'Esercizio può fornire Prove inconfutabili per dimostrare che il Titolare della Carta ha preso parte alla transazione, ha ricevuto beni o servizi o ha tratto vantaggio dalla transazione. Se American Express determinasse che la prova fornita soddisfa il/i relativo/i Articolo/i della procedura in caso di prove inconfutabili, l'emittente rivedrà tali Prove inconfutabili con il Titolare della Carta prima di prendere una decisione relativamente all'inversione contabile dello Storno di Addebito. Agli Esercizi è richiesto di fornire tutte le informazioni disponibili, e di sottoporre Prove inconfutabili soltanto qualora l'Esercizio ritenga fermamente che il Titolare della Carta abbia partecipato alla transazione, abbia ricevuto beni o servizi o abbia autorizzato la transazione. Solo le Prove inconfutabili raccolte in conformità alla Legge applicabile possono essere ritenute affidabili. Per un elenco di voci considerate Prove inconfutabili, vedere il Comma 5.7.1, "Prove inconfutabili per beni o servizi non ricevuti o ricevuti solo in parte (ISO 4554/C08)", e Comma 5.7.2, "Prove inconfutabili per frode senza presentazione della Carta (ISO 4540/F29)".

5.7.1 Prove inconfutabili per beni o servizi non ricevuti o ricevuti solo in parte (ISO 4554/C08)

Tabella 5-34: Requisiti di Prove inconfutabili per beni/servizi non ricevuti o ricevuti solo in parte (ISO 4554/C08)

Elemento n.	Prove inconfutabili ammissibili per beni o servizi non ricevuti o ricevuti solo in parte (ISO 4554 / C08) La richiesta di inversione contabile dello Storno di Addebito deve comprendere uno (1) dei seguenti elementi:
1	Per le transazioni che comprendano beni o servizi, prova a dimostrazione del fatto che esiste un collegamento tra la persona che ha ricevuto tali beni o servizi e il Titolare della Carta (ad es. fotografie, e-mail), oppure
2	Per transazioni che riguardino il trasporto aereo o altre forme di trasporto passeggeri, occorrerà fornire uno (1) dei seguenti elementi: • Prova che il Titolare della Carta o il passeggero designato ha preso parte al volo o al trasporto (ad es. scansione della carta di imbarco o lista passeggeri), oppure • Accrediti di miglia frequent flyer o premi di programmi di punti fedeltà per il volo o il viaggio in questione, che dimostri un collegamento diretto con il Titolare della Carta, oppure • Prova del fatto che il volo in questione fosse disponibile durante la procedura fallimentare della linea aerea, oppure • Prova di ulteriori transazioni collegate alla transazione originale, come upgrade del posto a sedere, pagamento di bagagli o acquisti effettuati a bordo dell'aereo o del mezzo di trasporto dei passeggeri, oppure • Fattura con elenco delle singole voci per transazioni associate, oppure Oppure,
3	Per transazioni senza presentazione della Carta, laddove i beni sono ritirati presso il sito dell'Esercizio: • È necessario fornire la firma del Titolare della Carta o di terzi autorizzati sul modulo di ritiro e un'ulteriore prova a dimostrazione del fatto che è stata verificata, al momento del ritiro, l'identità del Titolare della Carta o di terzi autorizzati Oppure,
4	Per le transazioni di e-commerce, che rappresentino la vendita di Beni o Servizi digitali scaricati da un'applicazione o sito web dell'Esercizio o a cui sia stato effettuato l'accesso online, occorrerà fornire uno (1) dei seguenti elementi: • Prova che l'indirizzo IP del Titolare della Carta al momento dell'acquisto corrisponda all'indirizzo IP da cui sono stati scaricati i beni digitali, oppure • Prova del fatto che l'indirizzo e-mail del Titolare della Carta fornito al momento dell'acquisto corrisponde all'indirizzo e-mail usato per consegnare i beni digitali, oppure • Prova che il Titolare della Carta ha avuto accesso al sito web dell'Esercizio per beni o servizi digitali successivamente alla data della transazione. Nota: oltre a quanto sopra, si potrà fornire anche uno (1) dei seguenti elementi: • Descrizione dei Beni Digitali, oppure • Data e ora dell'accesso ai Beni Digitali o del loro download.

5.7.2 Prove inconfutabili per frode senza presentazione della Carta (ISO 4540/F29)

Tabella 5-35: Requisiti di Prove inconfutabili per frode senza presentazione della Carta (ISO 4540/F29)

Elemento n.	Prove inconfutabili ammissibili per frode senza presentazione della Carta (ISO 4540/F29) La richiesta di inversione contabile dello Storno di Addebito deve comprendere uno (1) dei seguenti elementi:
1	Per le transazioni che prevedano la spedizione di beni o servizi, prova che la transazione contiene un indirizzo di spedizione che corrisponde ad un indirizzo di spedizione usato in precedenza per una transazione non contestata, oppure
2	Per transazioni che riguardino il trasporto aereo o altre forme di trasporto passeggeri, occorrerà fornire uno (1) dei seguenti elementi: • Prova che il Titolare della Carta ha preso parte al volo o al trasporto (ad es. scansione della carta di imbarco o lista passeggeri), oppure • Accrediti di miglia frequent flyer o premi di programmi di punti fedeltà per il volo o il viaggio in questione, che dimostri un collegamento diretto con il Titolare della Carta, oppure • Prova che il biglietto del volo o del trasporto è stato ricevuto all'indirizzo di fatturazione del Titolare della Carta, oppure • Prova che la transazione contiene il nome del passeggero designato che corrisponde ad un nome di passeggero usato in precedenza in una transazione non contestata, Oppure,

Tabella 5-35: Requisiti di Prove inconfutabili per frode senza presentazione della Carta (ISO 4540/F29) (Continua)

Elemento n.	Prove inconfutabili ammissibili per frode senza presentazione della Carta (ISO 4540/F29) La richiesta di inversione contabile dello Storno di Addebito deve comprendere uno (1) dei seguenti elementi:
3	Per transazioni di e-commerce che prevedano la vendita di beni o servizi, fornire tutti gli elementi che seguono: a. Descrizione dei beni o servizi. b. Data e ora in cui i beni o i servizi sono stati acquistati e quando il Titolare della Carta ha scaricato, acceduto o ricevuto i beni o i servizi. c. Prova che il Titolare della Carta ha partecipato ad almeno una precedente transazione di E-commerce non contestata presso l'Esercizio utilizzando le stesse credenziali di pagamento per lo stesso conto unico nei dodici (12) mesi precedenti la data di elaborazione dello Storno di Addebito, comprese le seguenti informazioni per la(e) transazione(i) non contestata(e) e la(e) transazione(i) contestata(e): i. Il nome del cliente e le informazioni di accesso collegate al conto del Titolare della Carta presso l'Esercizio. ii. Due o più dei seguenti elementi, che devono essere gli stessi per la(e) precedente(i) transazione(i) non contestata(e) e per la transazione contestata: a. ID del dispositivo b. Indirizzo IP completo c. Indirizzo e-mail utilizzato per ricevere la conferma della transazione da parte dell'Esercizio. d. Prova che l'Esercizio ha verificato il Titolare della Carta sul sito web o sulla piattaforma dell'Esercizio, al fine di completare la transazione. Alcuni esempi includono: i. Prova che la password del Titolare della Carta è stata acquisita dall'Esercizio allo scopo di completare la transazione. ii. Prova della cronologia con l'ID del dispositivo e l'indirizzo IP utilizzato per la transazione contestata. iii. Prova che è stata eseguita l'Autenticazione a due fattori per consentire al Titolare della Carta di completare la transazione. iv. Prova che l'Esercizio ha convalidato la Carta e il Titolare della Carta al momento della transazione utilizzando la risposta di verifica AAV (Automated Address Verification) di "Y" (sì) o la risposta di verifica CID/CVV di "Y" (sì). Oppure,

Tabella 5-35: Requisiti di Prove inconfutabili per frode senza presentazione della Carta (ISO 4540/F29) (Continua)

Elemento n.	Prove inconfutabili ammissibili per frode senza presentazione della Carta (ISO 4540/F29) La richiesta di inversione contabile dello Storno di Addebito deve comprendere uno (1) dei seguenti elementi:
4	Per transazioni per Fatturazione periodica devono essere forniti tutti i seguenti elementi: a. Prova che il Titolare della Carta ha accettato per iscritto di autorizzare l'Esercizio a fatturare periodicamente i beni o i servizi sul conto riservato alla Carta del Titolare della Carta. b. Nome del Titolare della Carta e informazioni di accesso collegate al conto del titolare della carta presso l'Esercizio. c. Prova che il Titolare della Carta ha partecipato ad almeno una precedente transazione di Fatturazione periodica non contestata per gli stessi beni o servizi presso l'Esercizio utilizzando le stesse credenziali di pagamento per lo stesso Conto Carta unico, tra cui: i. Descrizione dei beni o servizi per la(e) precedente(i) transazione(i) non contestata(e) e per la transazione contestata. ii. Data e ora di acquisto della(e) transazione(i) precedente(i), non contestata(e) e contestata(e). d. Prove che dimostrino come l'Esercizio abbia notificato al Titolare della Carta la transazione di Fatturazione periodica, tra cui: i. La comunicazione inviata al Titolare della Carta dopo la prima transazione di Fatturazione periodica avviata dal cliente per gli stessi beni o servizi, ii. Inoltre, se la transazione contestata era una transazione annuale o semestrale Avviata dall'Esercizio, fornire dettagli su come l'Esercizio ha ottenuto il consenso esplicito del Titolare della Carta per l'imminente rinnovo. a. Data e ora della notifica dell'imminente Fatturazione periodica [rinnovo / transazione]. b. Metodo di comunicazione e informazioni di contatto del Titolare della Carta utilizzate per la notifica (ad esempio, se la comunicazione è stata inviata via e-mail, fornire l'indirizzo e-mail del Titolare della Carta).
5	Per transazioni che prevedano la vendita di servizi di ricerca e/o di pubblicità tramite il sito web per promuovere prodotti o servizi di consumo, occorrerà fornire tutti gli elementi che seguono: a. Prova di un contratto legalmente vincolante in vigore tra l'Esercizio e il Titolare della Carta, e b. Dettagli della configurazione iniziale del servizio pubblicitario, compresi almeno due (2) dei seguenti elementi: i. Indirizzo IP e posizione geografica dell'acquirente alla data e ora della configurazione iniziale del servizio pubblicitario ii. Indirizzo e-mail dell'acquirente iii. Nome dell'azienda o dell'acquirente, e c. Prova che il Titolare della Carta ha avuto accesso al sito web o all'applicazione dell'Esercizio per impostare dei servizi alla o prima della data della transazione, d. Prova che il dispositivo e la Carta usati per la transazione contestata sono stati usati in una precedente transazione che non era stata contestata. Inoltre, fornire e le seguenti informazioni che sono attualmente collegate all'account del Titolare della Carta presso l'Esercizio: i. ID del dispositivo ii. Indirizzo IP e posizione geografica iii. Nome del dispositivo (se disponibile) e. Prova che il Titolare della Carta ha ricevuto i beni o servizi, e f. Descrizione dei beni o dei servizi e la data in cui sono stati forniti.

5.8 Tipi di Richiesta di informazioni

a. American Express tenta di risolvere le transazioni contestate contestati usando innanzitutto le informazioni di cui dispone. Queste comprendono, ma non sono limitate a: rispondere con un "Documento di Addebito sostitutivo (Comma 2.6.3, "Ricevuta di transazione sostitutiva") per conto dell'Esercizio nel tentativo di risolvere la transazione contestata. American Express fa affidamento sulle informazioni precedentemente fornite dall'Esercizio relativamente alla transazione oggetto di contestazione, quando genera un Documento di Addebito sostitutivo. American Express non offre nessuna garanzia, espressa o implicita, né accetta alcuna responsabilità relativamente alla precisione, adeguatezza, completezza, affidabilità o utilità delle informazioni fornite dall'Esercizio e usate per creare un Documento di Addebito sostitutivo.

b. Nei casi in cui American Express non riesca a risolvere una transazione contestata, invierà all'Esercizio una Richiesta di informazioni. Il modulo di Richiesta di informazioni che American Express invierà all'Esercizio comprende informazioni sulla transazione in questione, spiegazioni sul materiale che l'Esercizio deve inviare a American Express a supporto dell'Addebito e una data limite entro la quale deve pervenire la risposta dell'Esercizio. In risposta alle Richieste di informazioni, American Express accetterà Prove inconfutabili (Articolo 5.7, "Prove inconfutabili") a dimostrazione del fatto che il Titolare della Carta abbia partecipato alla transazione, ricevuto i beni o i servizi o tratto vantaggio dalla transazione. Inoltre, quando si fornisce Prova di avvenuta consegna, non occorre alcuna firma del Titolare della Carta o di un firmatario autorizzato della Carta.

Tabella 5-36: Tipi di Richiesta di informazioni

Categoria della Richiesta di informazioni, codice motivo e definizione	Settore merceologico e documentazione a supporto
(6014) Non riconosce/Ricorda/ Non ne è a conoscenza *(6014)* *Il Titolare della Carta non riconosce o non ricorda la transazione.* *(6014)* *Il Titolare della Carta non riconosce o non ricorda la transazione senza presentazione della Carta.*	Il Titolare della Carta sostiene di non riconoscere la transazione. Si prega di eseguire una delle seguenti operazioni: • fornire supporto e dettagli; oppure • emettere l'Accredito Supporto opzionale, se disponibile: • se la transazione si riferisce a beni spediti, includere i dettagli della spedizione con l'indirizzo completo di consegna.
(6003/4513) Accredito non elaborato *Il Titolare della Carta sostiene che l'Accredito sia dovuto dall'Esercizio, ma non ha ricevuto tale Accredito*	Il Titolare della Carta ha richiesto l'Accredito per beni che sono stati resi al Punto vendita dell'Esercizio. Si prega di eseguire una delle seguenti operazioni: • emettere l'Accredito, oppure • spiegare perché l'Accredito non è dovuto, unitamente ad una copia della procedura di reso dell'Esercizio
(**6003/4554) Beni o servizi non ricevuti** *Il Titolare della Carta non ha ricevuto i beni o i servizi.*	Il Titolare della Carta richiede la consegna di beni e servizi ordinati, ma non ricevuti. Si prega di eseguire una delle seguenti operazioni: • fornire il Servizio o spedire le merci, • emettere l'Accredito, oppure • fornire Prova di avvenuta consegna o del fatto che il Titolare della Carta ha ricevuto tutti i Servizi previsti. Per altra documentazione consigliata a supporto, vedere l'Articolo 5.7, "Prove inconfutabili". Quando si fornisce Prova di avvenuta consegna, non occorre alcuna firma del Titolare della Carta o di un firmatario autorizzato della Carta.

Tabella 5-36: Tipi di Richiesta di informazioni (Continua)

Categoria della Richiesta di informazioni, codice motivo e definizione	Settore merceologico e documentazione a supporto
(6003/4507) Addebito eccessivo/Importo errato della transazione *Il Titolare della Carta sostiene che l'importo della transazione sia errato.*	Il Titolare della Carta sostiene che l'importo della transazione trasmesso dall'Esercizio differisce dall'importo che il Titolare della Carta ha accettato di pagare. Si prega di eseguire una delle seguenti operazioni: • emettere l'Accredito, oppure • spiegare perché l'Accredito non è dovuto e fornire la relativa documentazione.
(**6003/4553) Beni danneggiati o difettosi** *I beni ricevuti dall'Esercizio erano danneggiati o difettosi. Richiesta di Autorizzazione al reso*	Il Titolare della Carta sostiene che i beni o servizi ricevuti sono danneggiati o difettosi e richiede l'Autorizzazione al reso. Se un reso non è permesso, fornire: • copia della procedura di reso o di rimborso dell'Esercizio, e • informazioni relative agli sforzi compiuti dall'Esercizio per risolvere il contenzioso.
(6003/4553) Riparazione o sostituzione di beni difettosi *I beni ricevuti dall'Esercizio erano danneggiati o difettosi. Richiesta di riparazioni, sostituzione o istruzioni per il reso*	Il Titolare della Carta richiede la riparazione o la sostituzione di beni danneggiati o difettosi da lui ricevuti. Si prega di eseguire una delle seguenti operazioni: • emettere l'Accredito, oppure • istruzioni per il reso e effettuare le riparazioni necessarie, oppure • copia della procedura di reso o sostituzione dell'Esercizio spiegando perché i beni non possono essere riparati/sostituiti.
(6003/4513 o 4544) Beni o servizi annullati o restituiti *Il Titolare della Carta ricorda l'acquisto, ma sostiene di averlo annullato o restituito. Questa categoria comprende fatturazioni per prenotazioni annullate, transazioni per Prenotazioni garantite, acconti di crociere o soggiorni annullati, annullamento di Addebito per fatturazione periodica o continuativa e altri acconti.*	Il Titolare della Carta sostiene che i beni o servizi sono stati annullati / sono scaduti o il Titolare della Carta non è riuscito nel tentativo di annullare i beni o servizi in questione. Interrompere ogni futura fatturazione ed eseguire una delle seguenti operazioni: • emettere l'Accredito, oppure • fornire copia della procedura di annullamento o di reso dell'Esercizio fornita al Titolare della Carta al momento dell'acquisto e una spiegazione del motivo per cui il Titolare della Carta non ha seguito la procedura di annullamento o di reso dell'Esercizio, oppure • se si tratta di una transazione per fatturazione periodica, fornire prova del fatto che il Titolare della Carta non ha annullato e continua ad usare il Servizio o a ricevere le merci.
(6003/4553) Beni o servizi forniti difformi dalla descrizione o insoddisfazione con beni o servizi *I beni o i servizi sono difformi rispetto alla descrizione documentata; oppure il Titolare della Carta non è soddisfatto dei beni o servizi consegnati o forniti.*	Il Titolare della Carta sostiene che i beni o servizi non sono conformi alla descrizione documentata oppure afferma di non essere soddisfatto dei beni o servizi consegnati o forniti. Si prega di eseguire una delle seguenti operazioni: • fornire prova della riparazione o della sostituzione di beni o servizi che erano diversi da quanto descritto dal Punto vendita dell'Esercizio; oppure • emettere l'Accredito, oppure • fornire copia dei termini e delle condizioni per tutti i beni o servizi forniti, comprese informazioni sulla garanzia, se applicabile. • informare degli sforzi compiuti dall'Esercizio per risolvere il contenzioso e/o opzioni disponibili per la sua soluzione.

Tabella 5-36: Tipi di Richiesta di informazioni (Continua)

Categoria della Richiesta di informazioni, codice motivo e definizione	Settore merceologico e documentazione a supporto
(6003/4554) Servizi non resi *Il Titolare della Carta non ha ricevuto i beni o i servizi acquistati.*	Il Titolare della Carta ha richiesto l'Accredito per beni o servizi che non sono stati ricevuti dal Punto vendita dell'Esercizio. Si prega di eseguire una delle seguenti operazioni: • emettere l'Accredito oppure • fornire Prova di avvenuta consegna o prova del fatto che i servizi sono stati interamente forniti. Per altra documentazione consigliata a supporto, vedere l'Articolo 5.7, "Prove inconfutabili". Quando si fornisce Prova di avvenuta consegna, non occorre alcuna firma del Titolare della Carta o di un firmatario autorizzato della Carta.
(6006) Transazioni fraudolente *Il Titolare della Carta sostiene che la transazione è fraudolenta.*	Il Titolare della Carta sostiene che la transazione sostenuta presso il Punto vendita dell'Esercizio è fraudolenta. Per una transazione con presentazione della Carta, fornire: • copia del Documento di Addebito e • se applicabile, un'impronta della Carta, se era stata presa. Per una transazione senza presentazione della Carta, fornire: • copia del Documento di Addebito, • qualunque contratto o altri dettagli associati all'acquisto, e • prova di avvenuta consegna con l'indirizzo completo e valido di fatturazione del Titolare della Carta. Per altra documentazione consigliata a supporto, vedere l'Articolo 5.7, "Prove inconfutabili". Quando si fornisce Prova di avvenuta consegna, non occorre alcuna firma del Titolare della Carta o di un firmatario autorizzato della Carta.
(6003/4752) Errore di dichiarazione dell'Accredito *La transazione sarebbe dovuta essere trasmessa come Accredito.*	Il Titolare della Carta sostiene che la transazione in oggetto sarebbe dovuta essere trasmessa come Accredito. Si prega di eseguire una delle seguenti operazioni: • emettere l'Accredito, oppure • fornire supporto e dettagli della transazione e una spiegazione del motivo per cui l'Accredito non è dovuto.
(6003/4513) Annullato o rifiutato *I beni o i servizi sono stati annullati o rifiutati.*	Il Titolare della Carta sostiene che i beni o servizi sono stati annullati e/o rifiutati. Si prega di eseguire una delle seguenti operazioni: • emettere l'Accredito, oppure • fornire la procedura di annullamento o di reso dell'Esercizio fornita al Titolare della Carta al momento dell'acquisto e una spiegazione del motivo per cui il Titolare della Carta non ha seguito la procedura di annullamento o di reso dell'Esercizio.
(6003/4512) Doppia fatturazione *Al Titolare della Carta è stato fatto un Accredito più volte per la stessa transazione.*	Il Titolare della Carta richiede l'Accredito da parte del Punto vendita dell'Esercizio per una doppia fatturazione. • Se i documenti dell'Esercizio dimostrano che ciò è vero, si prega di emettere l'Accredito. • Se l'Accredito non è dovuto, fornire supporto e dettagli per entrambi gli Addebiti e dare una spiegazione completa nello spazio sottostante.

Tabella 5-36: Tipi di Richiesta di informazioni (Continua)

Categoria della Richiesta di informazioni, codice motivo e definizione	Settore merceologico e documentazione a supporto
(6003/4513) Accredito non presentato *L'Accredito è dovuto ma non compare.*	Il Titolare della Carta sostiene che un Accredito sia dovuto, ma che non sia comparso sul suo conto. Si prega di eseguire una delle seguenti operazioni: • emettere l'Accredito, oppure • fornire supporto per la transazione e una spiegazione del motivo per cui l'Accredito non è dovuto.
(6003/4515) Pagato con altri mezzi *La transazione è stata pagata tramite un'altra forma di pagamento.*	Il Titolare della Carta sostiene che la transazione è stata pagata tramite un'altra forma di pagamento. Si prega di eseguire una delle seguenti operazioni: • emettere l'Accredito, oppure • fornire prova che il pagamento del Titolare della Carta tramite altro mezzo non era correlato alla transazione contestata, oppure • fornire una spiegazione del fatto che non ci sono documenti che provino il diverso pagamento da parte del Titolare della Carta.
(6016) Il Titolare della Carta richiede supporto *Il Titolare della Carta sta solo richiedendo documentazione di supporto.*	Il Titolare della Carta non sta contestando la transazione a questo punto, ma sta richiedendo supporto e dettagli. Si prega di fornire la documentazione richiesta.
(6003/4750) Autonoleggio e Danni patrimoniali *Il Titolare della Carta ha dubbi sulla transazione per danni/furto o smarrimento.*	Il Titolare della Carta ha dubbi sulla transazione per danni/furto o smarrimento. Si prega di eseguire una delle seguenti operazioni: • emettere l'Accredito; oppure • fornire copia della seguente documentazione: ▪ contratto di noleggio voce per voce, ▪ documentazione voce per voce a supporto della transazione, ▪ prova che il Titolare della Carta ha accettato per iscritto di assumersi la responsabilità per la transazione, e ▪ prova che il Titolare della Carta ha accettato per iscritto di scegliere American Express come metodo di pagamento per la transazione.

5.9 Monitoraggio delle Richieste di informazioni e degli Storni di Addebito

a. American Express monitora il numero di Richieste di informazioni e di Storni di Addebito presso tutti gli Esercizi e i Punti vendita della Rete. Le Richieste di informazioni e/o gli Storni di Addebito possono essere considerati sproporzionati in presenza di qualsiasi delle seguenti condizioni:

i. l'Esercizio non è in grado ripetutamente di fornire documentazione a supporto di transazioni effettuate presso il suo Punto vendita:

ii. il numero di mancate risposte e Storni di Addebito insufficienti presso il Punto vendita dell'Esercizio saranno considerati eccessivi relativamente alla storia precedente dell'Esercizio o a gli standard di settore;

iii. American Express riceve un numero sproporzionatamente elevato di transazioni contestate, che danno luogo a uno Storno di addebito o a una Richiesta di informazioni.

b. In caso di presenza di qualunque delle precedenti condizioni, American Express potrà inserire l'Esercizio o un Beneficiario finale qualificato nel suo Programma di pieno diritto di rivalsa in caso di frode (vedere Articolo 5.11, "Programma di pieno diritto di rivalsa in caso di frode").

5.10 Come avviene lo Storno di Addebito

a. American Express potrà effettuare lo Storno di Addebito (i) detraendo, trattenendo, recuperando, o comunque compensando gli importi con i pagamenti da parte di American Express all'Esercizio oppure addebitando il conto corrente bancario dell'Esercizio o potrà notificare a quest'ultimo il suo obbligo di pagamento ad American Express, che dovrà avvenire prontamente e in toto; oppure (ii) effettuando l'inversione contabile di una transazione per cui American Express non ha ancora effettuato il pagamento all'Esercizio. La mancata richiesta di pagamento da parte di American Express non rappresenta rinuncia ai suoi diritti di Storno di Addebito.

b. Lo Storno di Addebito verrà calcolato nella valuta in cui la transazione è stata effettuata con le conversioni applicabili effettuate in accordo con le procedure qui contenute.

c. In caso di Storno di Addebito, American Express non rimborserà lo sconto o qualsiasi altro onere o stima, o altrimenti recupererà tali importi dall'Esercizio, a meno che non sia stato diversamente indicato da American Express all'Esercizio stesso.

5.11 Programma di pieno diritto di rivalsa in caso di frode

Tabella 5-37: Programma di pieno diritto di rivalsa in caso di frode

Programma di pieno diritto di rivalsa in caso di frode
Il Programma di pieno diritto di rivalsa in caso di frode permette ad American Express di effettuare lo Storno di Addebito ogni qualvolta il Titolare della Carta contesterà una transazione sulla base di una frode effettiva o presunta senza diritto a richiedere un'inversione della decisione di American Express di esercitare i suoi diritti di Storno di Addebito. In tutti i Paesi in cui American Express applica il Programma di pieno diritto di rivalsa in caso di frode, l'Esercizio, e dove applicabile, un Beneficiario finale qualificato, potrà essere inserito in questo programma per una o più delle seguenti ragioni: • l'Esercizio rientra in un settore che American Express considera ad alto rischio, • i livelli di prestazione antifrode di un Punto vendita soddisfano o superano le Soglie di livello basso e livello alto del programma stabilite nel Comma 5.11.1, "Soglie di livello basso e livello alto del programma". Oppure, • l'Esercizio intraprende o partecipa a pratiche commerciali fraudolente, ingannevoli o sleali, ad attività illegali o consente (o non adotta misure ragionevoli per impedire) l'utilizzo vietato della Carta. **Nota:** potremmo inserire l'Esercizio, o un Beneficiario finale qualificato, in un Programma di pieno diritto di rivalsa in caso di frode al momento della firma o in qualsiasi momento durante il periodo di validità dell'Accordo, previa notifica all'Esercizio stesso. I motivi sopra riportati non sono esaustivi e American Express potrà, a sua sola discrezione, inserire l'Esercizio, o un Beneficiario finale qualificato, nel Programma per altri motivi. Essere posti nel Programma di pieno diritto di rivalsa in caso di frode impegna l'Esercizio ai termini del programma sopra indicato. In caso di conflitto tra questo programma e qualunque altro programma, ad es. programmi di trasferimento di responsabilità in caso di frode, prevarranno i termini del Programma di pieno diritto di rivalsa in caso di frode. American Express avrà i diritti esplicati in questo Comma, anche se avrà avuto notizia di tale difetto al momento del pagamento, se l'Esercizio, o un Beneficiario finale qualificato, ha ricevuto un'Autorizzazione e/o ha rispettato tutte le altre disposizioni contenute nell'Accordo. A scanso di dubbi, se l'Esercizio è stato inserito nel Programma di pieno diritto di rivalsa in caso di frode, questo programma si applicherà a tutte le controversie con i Titolari della Carta correlate a frodi, incluse eventuali transazioni contestate, che precedano la data di applicazione del programma all'Esercizio fino a un (1) anno.

5.11.1 Soglie di livello basso e livello alto del programma

a. L'Esercizio sarà inserito nel Programma di pieno diritto di rivalsa in caso di frode se i livelli di prestazione antifrode del Punto vendita soddisfano o superano le Soglie di livello basso e livello alto del programma indicate nella tabella seguente:

Tabella 5-38: Livelli di prestazioni FTG

Livello del programma	Prestazione	Azioni del programma
Soglia di livello basso del programma	• Il rapporto mensile tra frodi* e transazioni lorde in un Punto vendita è uguale o superiore allo **0,9% e** • Il Punto vendita ha un importo minimo di frodi di **25.000 USD** nel periodo di un (1) mese	• Se l'Esercizio non riduce i suoi livelli di prestazioni antifrode al di sotto della Soglia di livello basso del programma per tre (3) mesi di calendario consecutivi dalla data della comunicazione di American Express, sarà soggetto a Storno del pieno diritto di rivalsa in caso di frode (FFR) e non sarà più qualificato per il trasferimento delle responsabilità in caso di frode SafeKey (vedere il Comma 7.1.1, "Trasferimento delle responsabilità in caso di frode di SafeKey American Express"). • Per uscire dal Programma di pieno diritto di rivalsa in caso di frode, vedere Comma 5.11.2, "Eliminazione di un Esercizio dal Programma di pieno diritto di rivalsa in caso di frode".
Soglia di livello alto del programma	• Il rapporto mensile tra frodi* e transazioni lorde in un Punto vendita è uguale o superiore all'**1,8% e** • Il Punto vendita ha un importo minimo di frodi di **50.000 USD** nel periodo di un (1) mese	• A partire dalla data della comunicazione di American Express all'Esercizio, quest'ultimo sarà soggetto a Storno del pieno diritto di rivalsa in caso di frode (FFR) e non sarà più qualificato per il trasferimento delle responsabilità in caso di frode SafeKey (vedere il Comma 7.1.1, "Trasferimento delle responsabilità in caso di frode di SafeKey American Express"). • Per uscire dal Programma di pieno diritto di rivalsa in caso di frode, vedere Comma 5.11.2, "Eliminazione di un Esercizio dal Programma di pieno diritto di rivalsa in caso di frode".

* Solo ai fini della presente tabella, per Frode/Lordo (FTG) si intende il rapporto tra le transazioni fraudolente e il volume totale delle transazioni, a condizione che entrambi gli importi siano nella stessa valuta.

b. Un Esercizio rimarrà nel Programma FFR fino a quando il suo rapporto FTG non scenderà al di sotto dei requisiti. Fare riferimento al Comma 5.11.2, "Eliminazione di un Esercizio dal Programma di pieno diritto di rivalsa in caso di frode" per ulteriori informazioni.

5.11.2 Eliminazione di un Esercizio dal Programma di pieno diritto di rivalsa in caso di frode

a. Un Esercizio che si trova nel Programma di pieno diritto di rivalsa in caso di frode a causa dei suoi livelli di prestazioni antifrode sarà rimosso dal Programma stesso e il Trasferimento delle responsabilità in caso di

frode SafeKey dell'Esercizio sarà ripristinato (a condizione che l'Esercizio sia iscritto al Programma SafeKey) se i livelli di prestazioni antifrode dell'Esercizio scendono al di sotto di una delle seguenti soglie:

i. il rapporto tra frodi e transazioni lorde nel Punto vendita è inferiore allo 0,9% al mese per tre (3) mesi consecutivi, oppure

ii. l'importo delle frodi del Punto vendita è inferiore a 25.000 USD al mese per tre (3) mesi consecutivi.

5.12 Modalità di ricezione degli Storni di Addebito e delle Richieste di informazioni

a. American Express dispone di una varietà di opzioni per lo scambio con l'Esercizio di informazioni relative agli Storni di Addebito e alle Richieste di informazioni. Oltre alla tradizionale modalità cartacea a mezzo posta, l'Esercizio può accedere online al proprio Conto Esercizio, per ricevere e rispondere a Storni di Addebito e Richieste di informazioni.

b. Gestire il proprio Conto Esercizio online offre i seguenti vantaggi:

- permette all'Esercizio di affrontare le transazioni contestate e Storni di Addebito e Richieste di informazioni urgenti,
- aiuta a eliminare il rischio di ritardi postali e di dover scartabellare attraverso pile di documenti, e
- permette all'Esercizio di caricare e inviare la documentazione di supporto scannerizzata.

c. Se l'Esercizio preferisce, può ricevere e rispondere alle Richieste di informazioni tramite posta.

5.13 Modalità di risposta

a. L'Esercizio può rispondere agli Storni di Addebito e alle Richieste di informazioni. attraverso vari canali secondo il modo il cui riceve gli Storni di Addebito e le Richiesta di informazioni.

Tabella 5-39: Modalità di risposta

Online	Posta	Fax
L'Esercizio può rispondere agli Storni di Addebito e alle Richieste di informazioni online sul sito www.americanexpress.com/merchant: • Rispondere a Storni di Storni di Addebito e alle Richieste di informazioni direttamente senza documenti cartacei • Risolvere Storni di Addebito e Richieste di informazioni Online è il metodo preferito da American Express per gestire Storni di Addebito e Richieste di informazioni.	Se l'Esercizio preferisce rispondere a mezzo posta, può usare gli indirizzi per transazioni contestate elencati nella pagina Informazioni di Contatto dei Termini e Condizioni dell'Esercizio.	L'Esercizio può rispondere via fax direttamente al Servizio Clienti per Contenziosi (Customer Service Disputes). I numeri di fax si trovano di solito sulla notifica di contenzioso, elencati nella pagina Informazioni di contatto o si può usare il numero di fax per i contenziosi specificato sul nostro sito web. Per i Contenzioni cartacei a mezzo posta, American Express preferisce che l'Esercizio invii tutte le risposte a mezzo fax e includa il foglio di copertina della Richiesta di informazioni. Ciò permetterà di ricevere la documentazione dell'Esercizio in tempo utile.

b. Per le risposte via posta e fax, l'Esercizio dovrà includere nella risposta il modulo di reclamo. Il modulo di reclamo deve includere il numero di caso. Ogni pagina della documentazione a supporto per il caso della transazione contestata deve includere a sua volta il numero di caso. Se la documentazione non contiene il numero di caso o l'Esercizio non è in grado di identificare il numero di caso corretto, dovrà includere copia dello Storno di Addebito iniziale o la lettera di Richiesta di informazioni con la sua risposta. Se non fornisse il numero corretto di caso o la lettera di accompagnamento, potrebbe risultarne responsabile.

AMERICAN EXPRESS

Operatori accettanti indiretti

6.1 Operatori accettanti indiretti

6.2 Modelli degli Operatori accettanti indiretti

6.3 Requisiti generali per gli Operatori accettanti indiretti

6

6.1 Operatori accettanti indiretti

a. Questo Capitolo 6, "Operatori accettanti indiretti" stabilisce ulteriori requisiti applicabili agl Operatori accettanti indiretti.

b. Gli Operatori accettanti indiretti concordano di essere vincolati ai termini del loro Accordo e delle disposizioni applicabili delle *Norme per gli Esercizi*. American Express ha il diritto, a sua esclusiva discrezione, di approvare e designare un Esercizio come Operatore accettante indiretto.

6.2 Modelli degli Operatori accettanti indiretti

a. Gli Operatori accettanti indiretti potranno operare utilizzando uno o più modelli operativi diversi, compresi, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo, i seguenti:

   i. Gestore di pagamenti di bollette

   ii. Mercati

   iii. Operatore di portafoglio digitale che consenta ai Titolari di Carte di effettuare acquisti o trasferire fondi tramite uno o più metodi:

      a. Transazione effettuata per pagamenti rateali (talvolta definita "Compri ora e paghi in seguito")

      b. Transazione tra persone (P2P)

      c. Transazione back-to-back in più fasi

      d. Transazione di accantonamento (a volte nota come "Portafoglio ricaricabile")

6.3 Requisiti generali per gli Operatori accettanti indiretti

a. Gli Operatori accettanti indiretti sono responsabili per tutti gli atti, le omissioni e le altre situazioni pregiudizievoli causate dai Beneficiari finali.

b. Gli Operatori accettanti indiretti resteranno comunque pienamente responsabili, anche finanziariamente, per tutte le transazioni e per ogni altro problema che coinvolga i Beneficiari finali. Inoltre American Express potrà inserire l'Esercizio in uno dei nostri programmi di Storno di Addebito. Vedere Articolo 5.11, "Programma di pieno diritto di rivalsa in caso di frode" per comprendere le politiche di Storno di Addebito che si applicano agli Operatori accettanti indiretti.

c. Gli Operatori accettanti indiretti devono rispettare la Legge applicabile, come, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le procedure di monitoraggio antiriciclaggio (AML), antiterrorismo (ATF) e di controllo delle sanzioni che prendano in considerazione il Beneficiario finale della transazione.

d. Per tutti i modelli di Operatore accettante indiretto, esclusi gli Operatori di Portafoglio digitale impegnati in Mercati e transazioni di accantonamento, gli Operatori accettanti indiretti devono selezionare i Beneficiari Finali come clienti, applicando misure adeguate per ottenere e verificare le informazioni di identificazione personale per ciascun Beneficiario finale in conformità alla Legge applicabile.

e. Gli Operatori accettanti indiretti che non si conformano ai requisiti previsti dal presente articolo possono essere soggetti a penali per mancata conformità, come indicato nel Comma 8.4.3, "Penali per Esecutori di pagamenti e Operatori accettanti indiretti".

f. Gli Operatori accettanti indiretti sono classificati come settore soggetto a restrizioni e devono rispettare i requisiti stabiliti nel Comma 8.2.1, "Settori merceologici vietati o soggetti a restrizioni".

g. Oltre ai requisiti sopra indicati, gli Operatori accettanti indiretti devono:

   i. Conformarsi con l'Articolo 2.4, "Addebiti senza presentazione della Carta".

   ii. Conformarsi con il Comma 2.5.4, "Transazioni avviate dall'Esercizio" quando si elaborano transazioni non avviate dal Titolare della Carta.

   iii. Monitorare i Beneficiari finali verificando che non vi siano attività sospette o insolite ed assicurarsi che vengano redatti i report richiesti in conformità con la Legge applicabile.

   iv. Ottenere e mantenere tutte le licenze e le approvazioni necessarie per operare, compresi i requisiti per le transazioni di accantonamento per poter trattenere dei fondi in riserve.

v. Non eseguire pagamenti a Beneficiari finali in settori merceologici vietati o soggetti a restrizioni. Vedere il Comma 8.2.1, "Settori merceologici vietati o soggetti a restrizioni".

vi. Accettare la Carta solo per effettuare pagamenti a Beneficiari finali ammissibili. Gli altri Operatori accettanti indiretti non sono Beneficiari finali qualificati, ad eccezione dei Mercati.

vii. Effettuare verifiche, controlli della situazione creditizia, controlli "Conosci il tuo cliente" e controlli antiriciclaggio (AML) dei Beneficiari finali in conformità con tutte le Leggi applicabili o altrimenti secondo quanto da American Express richiesto, fornendo alla stessa, a richiesta, copia delle procedure dell'Esercizio che governano tali controlli o altrimenti rispondendo alla richiesta di American Express di effettuare tali controlli.

viii. Fornire ad American Express i dati obbligatori richiesti nelle *Specifiche tecniche* (vedere Comma 1.4, "Conformità alle specifiche American Express") con ogni richiesta di Autorizzazione e Trasmissione.

ix. Inviare dati accurati e condurre controlli periodici per garantirne l'esattezza.

x. Includere un indicatore che identifichi il modello di Operatore accettante indiretto, un numero di Esercizio separato per ogni tipo di transazione e il nome dell'Operatore accettante la carta. Vedere le *Specifiche tecniche* per ulteriori informazioni.

xi. Fornire il campo MCC sia nella richiesta di Autorizzazione che nell'invio, come indicato nella Tabella 6-1: MCC degli Operatori accettanti indiretti

h. American Express può richiedere ulteriori informazioni sui Beneficiari finali se necessario per verificarne la conformità. Gli Esercizi devono fornire ad American Express le informazioni sui propri Beneficiari finali come specificato.

Tabella 6-1: MCC degli Operatori accettanti indiretti

Tipo di transazione/Operatore accettante indiretto	Codice categoria merceologica dell'Esercizio per settore (MCC)
Gestore di pagamenti di bollette	MCC appropriato per ogni Beneficiario finale
Transazione effettuata per pagamento rateale	MCC appropriato per ogni Beneficiario finale
Mercati	MCC appropriato che meglio descrive la maggior parte dei beni e servizi offerti sul Mercato
Transazione tra persone (P2P)	MCC 6538 (trasferimento di fondi per pagamenti P2P)
Transazione back-to-back in più fasi	MCC appropriato per ogni Beneficiario finale
Transazione di accantonamento	MCC 6540 (Valore memorizzato/Acquisto/ricarica di Gift card)

i. Consultare la *Guida dei codici di riferimento* per ulteriori informazioni.

6.3.1 Ulteriori requisiti per i Gestori di pagamenti di bollette

a. I Gestori di pagamenti rateali devono conformarsi a quanto segue:

i. Ogni transazione deve essere Autorizzata e Presentata singolarmente. Non raggruppare transazioni.

ii. Non effettuare pagamenti a singoli individui. Pagare solo i Beneficiari finali che siano aziende registrate, ad eccezione del pagamento di noleggi.

iii. Comunicare al Titolare della Carta che il Gestore di pagamenti di bollette è l'Esercizio, che fornisce un servizio finanziario al Titolare della Carta pagando il Beneficiario finale per conto del Titolare della Carta e che il Gestore di pagamenti di bollette non è il venditore dei beni e dei servizi.

iv. Eseguire pagamenti solo a Beneficiari finali situati nello stesso Paese del Gestore di pagamenti di bollette e, in ogni caso, solo in un Paese in cui l'Esercizio è autorizzato ad accettare Carte, ad eccezione dei Gestori di pagamenti di bollette del SEE e del Regno Unito che possono eseguire pagamenti a Beneficiari finali situati in altri Paesi del SEE e del Regno Unito.

v. Quando si eseguono pagamenti per conto dei consumatori, pagare solo i Beneficiari finali che si trovano nei settori merceologici elencati nella Tabella 6-2: Settori merceologici ammessi per i Gestori di pagamenti di bollette che effettuano pagamenti per i consumatori.

vi. Quando si eseguono pagamenti per conto di aziende, oltre ai settori merceologici vietati e soggetti a restrizioni stabiliti nell'Articolo 8.1, "Regole specifiche del Paese", l'Esercizio non dovrà pagare Beneficiari finali che siano elencati nella Tabella 6-3: Settori merceologici esclusi per i Gestori di pagamenti di bollette che effettuano pagamenti aziendali.

Tabella 6-2: Settori merceologici ammessi per i Gestori di pagamenti di bollette che effettuano pagamenti per i consumatori

MCC	Descrizione
4814	Servizi di telecomunicazioni, comprese chiamate locali e interurbane, chiamate con carta di credito, chiamate con l'uso di telefoni con lettore di banda magnetica, e servizi fax
4899	TV via cavo e altri servizi televisivi a pagamento
4900	Utenze - Elettricità, gas, acqua e rifiuti
6300	Vendita di assicurazioni, sottoscrizioni e premi
6513	Agenti e manager del settore immobiliare - Affitti
7523	Parcheggi e garage
7911	Sale danza, studi e scuole
7997	Club con iscrizione a pagamento (sportivi, ricreativi e di atletica), Country club e corsi privati di golf
8011	Medici - Non altrimenti classificati
8062	Ospedali
8099	Servizi medici e sanitari - Non altrimenti classificati
8211	Scuole primarie e secondarie
8220	College, università, scuole professionali e scuole medie
8241	Scuole per corrispondenza
8244	Scuole commerciali e di segretariato
8249	Istituti tecnici e istituti professionali
8299	Scuole e servizi formativi - Non altrimenti classificati
8351	Servizi per la cura dei minori
9211	Spese processuali, compresi gli alimenti e il sostegno economico dei minori
9222	Multe
9311	Pagamento di tasse
9399	Servizi statali - Non altrimenti classificati

Nota: il MCC 9311 (Pagamenti di tasse) non è ammesso per i pagamenti al consumo in Australia.

Tabella 6-3: Settori merceologici esclusi per i Gestori di pagamenti di bollette che effettuano pagamenti aziendali

MCC	Descrizione
3000-3350, 4511	Linee aeree/Charter/Vettori di trasporto aereo
3351-3500, 7512	Agenzie di autonoleggio
3501-3999, 7011	Settore alberghiero (hotel, motel, resort, centri di prenotazione)
4411	Compagnie di crociera (compresi i negozi di bordo)
7012	Multiproprietà

6.3.2 Requisiti aggiuntivi per le transazioni effettuate per pagamenti rateali

a. Gli Operatori di portafoglio digitale che effettuano transazioni per pagamenti rateali devono conformarsi a quanto segue:

i. Non addebitare interessi o qualsiasi altro onere finanziario al Titolare della Carta, se non penali per ritardato pagamento.

ii. Comunicare al Titolare della Carta tutti i termini materiali del contratto di rateazione come, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, l'importo e la frequenza delle transazioni effettuate per pagamenti rateali e qualunque spesa per ritardato pagamento.

iii. Fornire i dettagli della transazione al Titolare della Carta tramite app mobile o sito web su ogni transazione rateale, compresi:

a. La descrizione di ogni singolo acquisto, compreso il nome del Beneficiario finale

b. Data e importo di ogni singolo acquisto

c. Data e importo di ogni addebito di rata per quel singolo acquisto

d. Numero di rate pagate dal Titolare della Carta e numero di rate che rimangono nella serie (ad es. "1 di 4")

iv. Sottoporre una richiesta di Autorizzazione per ogni singola transazione effettuata per pagamento rateale al momento della scadenza di tale rata, per l'importo della rata stessa e non per il prezzo totale d'acquisto.

v. Non inviare una richiesta di Autorizzazione né inviare le relative rate future se un acquisto è contestato, e riavviare il pagamento delle rate solo se lo Storno di Addebito o l'Addebito contestato sono risolti a favore del Gestore di pagamenti rateali.

vi. L'Esercizio dovrà avere un contratto diretto con il Beneficiario finale, tranne nelle limitate circostanze in cui una terza parte agisca da agente per l'Esercizio per effettuare pagamenti ai suoi Beneficiari finali, e in tali circostanze si applicheranno al Gestore di pagamenti rateali, all'agente terzo o a entrambi i seguenti requisiti:

a. Il Gestore di pagamenti rateali deve avere un contratto diretto con l'agente terzo.

b. Il Gestore di pagamenti rateali o l'agente terzo devono fornire gli elementi di Dati del Beneficiario finale in conformità con le *Specifiche Tecniche*. Il Gestore di pagamenti rateali sarà sempre responsabile e comunque responsabile anche per la conformità a questo requisito da parte dell'agente terzo e qualsiasi omissione o mancanza non esonera il Gestore di pagamenti rateali dall'obbligo di rispettare i requisiti di cui al presente articolo.

c. Indipendentemente da quanto sopra, American Express si riserva il diritto di revocare tale eccezione in qualsiasi momento e a sua esclusiva discrezione.

vii. Eseguire pagamenti solo a Beneficiari finali situati nello stesso Paese del Gestore di pagamenti rateali, ad eccezione dei Gestori di pagamenti rateali del SEE e del Regno Unito che possono eseguire pagamenti a Beneficiari finali situati in altri Paesi del SEE e del Regno Unito.

viii. Oltre ai settori merceologici vietati e soggetti a restrizioni indicati nel Comma 8.2.1, "Settori merceologici vietati o soggetti a restrizioni", l'Esercizio non dovrà accettare la Carta per effettuare pagamenti per Beneficiari finali nei settori merceologici elencati nella Tabella 6-4: Settori merceologici esclusi per transazioni effettuate per pagamenti rateali.

Nota: le transazioni effettuate per pagamenti rateali addebitate dagli Operatori di portafoglio digitale non sono considerate transazioni per fatturazione periodica né Addebiti con consegna differita.

Tabella 6-4: Settori merceologici esclusi per transazioni effettuate per pagamenti rateali

MCC	Descrizione
0742	Servizi veterinari
3000-3350, 4511	Linee aeree e vettori di trasporto aereo
3351-3500, 7512	Agenzie di autonoleggio
3501-3999, 7011	Settore alberghiero (hotel, motel e resort)
4119	Ambulanze
4411	Compagnie di crociera (compresi i negozi di bordo)
4722	Agenzie di viaggio e tour operator
4814	Servizi di telecomunicazioni
4900	Utenze
5122	Farmaci, brevetti di farmaci e articoli vari da farmacia
5813	Locali notturni
5968	Iscrizioni a lungo termine
5976	Prodotti di ortopedia e dispositivi protesici
6010, 6011	Transazioni in contanti
6300, 6381, 6399	Assicurazioni
6513	Agenti e manager del settore immobiliare - Affitti
6538	Pagamento P2P (tra persone)
7012	Multiproprietà
7280, 8062	Ospedali pubblici e privati
7997	Iscrizioni a vita
8050	Servizi infermieristici e case di riposo e di cura
8071	Laboratori medico-dentistici
8099	Servizi medici e sanitari - Non altrimenti classificati
9222	Multe
9311	Pagamento di tasse

6.3.3 Requisiti aggiuntivi per i Mercati

a. I Mercati devono conformarsi a quanto segue:

i. Disporre di un contratto con il Beneficiario finale che vincoli il Beneficiario finale ai termini di servizio del Mercato per far parte della piattaforma del Mercato.

ii. Fornire dettagli della transazione ai Titolari della Carta per ogni acquisto, compreso:

a. Una descrizione di ogni singolo acquisto, compreso il nome del Beneficiario finale

b. Data e importo di ogni singolo acquisto

iii. Contenere il nome o il marchio del Mercato più in evidenza rispetto a quelli dei Beneficiari finali sul suo sito web o app mobile.

iv. Oltre ai settori merceologici vietati e soggetti a restrizioni indicati nell'Articolo 8.2.1, "Settori merceologici vietati o soggetti a restrizioni", l'Esercizio non dovrà accettare la Carta per effettuare pagamenti per Beneficiari finali nei settori merceologici elencati nella Tabella 6-5: Settori merceologici esclusi per Operatori accettanti indiretti.

6.3.4 Settori merceologici esclusi per Operatori accettanti indiretti

a. Oltre ai settori merceologici vietati e soggetti a restrizioni indicati nell'Articolo 8.2.1, "Settori merceologici vietati o soggetti a restrizioni", l'Esercizio non dovrà accettare la Carta per effettuare pagamenti per Beneficiari finali nei settori merceologici elencati nella Tabella 6-5: Settori merceologici esclusi per Operatori accettanti indiretti

i. Mercati

ii. Transazione back-to-back in più fasi (DWO)

iii. Transazione di accantonamento (DWO)

Tabella 6-5: Settori merceologici esclusi per Operatori accettanti indiretti

MCC	Descrizione
3000-3350, 4511	Linee aeree/Charter/Vettori di trasporto aereo
3351-3500, 7512	Agenzie di autonoleggio
3501-3999, 7011	Settore alberghiero (hotel, motel, resort, centri di prenotazione)
4411	Compagnie di crociera (compresi i negozi di bordo)
7012	Multiproprietà

American Express potrà modificare l'elenco dei settori merceologici indicati nella Tabella 6-5: Settori merceologici esclusi per Operatori accettanti indiretti, Tabella 6-4: Settori merceologici esclusi per transazioni effettuate per pagamenti rateali, e Tabella 6-5: Settori merceologici esclusi per Operatori accettanti indiretti in qualunque momento, a sua sola discrezione in conformità con l'Articolo 1.2, "Modifiche alle Norme per gli Esercizi Convenzionati". Se l'Esercizio accetta la Carta per pagamenti a Beneficiari finali che operano in un settore elencato tra quelli esclusi, American Express potrà esercitare i diritti di Storno di Addebito, sospendere l'accettazione delle Carte da parte dell'Esercizio e/o porre termine a questo Accordo.

AMERICAN EXPRESS

Prevenzioni delle frodi

7.1 Programma SafeKey American Express

7.2 Strumenti per la prevenzione delle frodi

7.3 Autenticazione forte del cliente

7

7.1 Programma SafeKey American Express

a. Il Programma American Express SafeKey ("Programma SafeKey") consente agli Esercizi di verificare i Titolari della Carta durante il processo di autenticazione online, al fine di ridurre la possibilità di frode con Carta American Express.

b. Il Programma SafeKey non elimina le frodi online, soprattutto quando non si verifica alcuna autenticazione. È necessario continuare a utilizzare altre ragionevoli pratiche di riduzione delle frodi e continuare a eseguire lo screening delle frodi per ridurle.

c. American Express offre diverse versioni del Programma SafeKey, che supportano tipi diversi di transazioni. I Punti vendita devono utilizzare la versione di SafeKey che supporta i tipi di transazione elaborati. Per ulteriori informazioni sul Programma American Express SafeKey, consultare la *Guida all'implementazione SafeKey*, la *Guida al protocollo SafeKey* e le *Specifiche tecniche* disponibili all'indirizzo www.americanexpress.com/merchantspecs.

d. Per partecipare al Programma SafeKey, i Punti vendita devono:

- **i.** completare l'integrazione tecnica SafeKey richiesta con il proprio Fornitore di servizi SafeKey;
- **ii.** rispettare la *Guida all'implementazione di SafeKey* e la *Guida al protocollo SafeKey*, nella versione di volta in volta aggiornata, disponibili all'indirizzo www.americanexpress.com/merchantspecs;
- **iii.** fornire dati completi e precisi per gli Addebiti SafeKey, come specificato nella *Guida all'implementazione SafeKey* e nella *Guida al protocollo SafeKey* e le Specifiche del protocollo; e
- **iv.** rispettare i requisiti di branding SafeKey descritti in dettaglio nelle *Linee guida per il logo SafeKey American Express*, disponibili all'indirizzo www.americanexpress.com/merchantspecs.

e. American Express si riserva il diritto di sospendere, porre a termine, modificare o impedire l'accesso al programma Safekey in qualsiasi momento, con o senza preavviso all'Esercizio. American Express non si assumera alcuna responsabilita e alcun obbligo nei confronti dell'Esercizio in caso di sospensione, cessazione, modifica o impedimento all'accesso al programma SafeKey. Se non e d'accordo con il Programma SafeKey modificato o in corso, l'Esercizio e necessario interrompere la partecipazione.

7.1.1 Trasferimento delle responsabilità in caso di frode di SafeKey American Express

a. Nell'ambito del Programma SafeKey, American Express non eserciterà i suoi diritti di Storno di Addebito per determinati tipi di transazioni fraudolente, tra cui gli storni per Addebiti senza presentazione della Carta ("Trasferimento delle responsabilità in caso di frode di SafeKey"). Il Trasferimento delle responsabilità in caso di frode di SafeKey non vale per le contestazioni di Addebito che comportino controversie diverse dalla frode (ad esempio, il Trasferimento delle responsabilità in caso di frode di SafeKey non si applica a controversie su Beni o Servizi).

b. Per rientrare nel trasferimento delle responsabilità per frode SafeKey, oltre ai requisiti di cui all'Articolo 7.1, "Programma SafeKey American Express" sopra riportato, è necessario soddisfare i seguenti requisiti aggiuntivi:

- **i.** L'Addebito SafeKey è stato oggetto di autenticazione SafeKey ed ha ricevuto un indicatore di commercio elettronico (ECI) pari a 5, oppure è stato oggetto di un tentativo di SafeKey e ha ricevuto un ECI pari a 6;
- **ii.** Non superare un rapporto frodi vendite dello 0,9% e Addebiti per frode di 25.000 USD, calcolati mensilmente sulla base di tutti gli Addebiti, come determinato da American Express. Se in qualsiasi momento l'Esercizio superasse il rapporto frodi-vendite consentito, dovrà collaborare con American Express per ridurre il numero di Addebiti contestati presso il suo Punto vendita;
- **iii.** Se, per il Punto vendita che si trova al di fuori del Giappone, l'indicatore di commercio elettronico SafeKey è stato fornito nella richiesta di Autorizzazione e nella trasmissione dell'Addebito; e
- **iv.** Se, per i Punti vendita situati in Giappone, l'indicatore di commercio elettronico SafeKey è stato fornito nella richiesta di Autorizzazione.

c. Per evitare qualsiasi dubbio, American Express si riserva il diritto, a sua esclusiva discrezione, di revocare, modificare o terminare l'idoneità del Punto vendita dell'Esercizio al trasferimento di responsabilità in caso di frode di SafeKey se:

- **i.** L'Esercizio non soddisfa uno dei requisiti sopra elencati (ad esempio, se supera il rapporto frodi-vendite o non fornisce dati chiari e precisi per gli Addebiti SafeKey);

ii. L'Esercizio ci trasmette dati di autenticazione SafeKey diversi dai dati di autenticazione utilizzati durante il processo di autenticazione SafeKey; oppure

iii. I dati di autenticazione trasmessi non sono validi o sono riutilizzati a partire da un Addebito SafeKey diverso.

d. **Nota:** alcune Carte American Express, come le gift card, ove disponibili, non sono idonee per il Programma SafeKey, in quanto non possono essere autenticate completamente dall'Emittente al momento dell'Addebito.

7.2 Strumenti per la prevenzione delle frodi

a. Secondo disponibilità, l'Esercizio dovrà utilizzare i servizi di verifica automatica degli indirizzi (AAV), il servizio di verifica degli indirizzi (AVS), di Autorizzazione avanzata (Enhanced Authorisation) e CID (o qualsiasi altro strumento simile per la prevenzione delle frodi che potremmo mettere a disposizione dell'Esercizio di volta in volta). Questi sono metodi per aiutare l'Esercizio a ridurre il rischio di frode, ma non sono garanzie che un Addebito non sia poi soggetto a Storno di Addebito. Per poter utilizzare questi strumenti di prevenzione delle frodi, è necessario essere certificati per AAV, AVS e Enhanced Authorization. American Express si riserva il diritto di sospendere, porre a termine, modificare o impedire l'accesso agli strumenti di prevenzione delle frodi in qualsiasi momento, con o senza preavviso all'Esercizio. Non saremo responsabili e non avremo alcun obbligo nei confronti dell'Esercizio in caso di sospensione, cessazione, modifica o impedimento dell'accesso agli strumenti di prevenzione delle frodi.

7.3 Autenticazione forte del cliente

a. Se l'Esercizio dispone di Punti vendita nel SEE o nel Regno Unito, tali Punti vendita devono supportare soluzioni che ci consentano di eseguire un'autenticazione forte del cliente del Titolare di Carta per le spese effettuate tramite ordini digitali. Se l'Esercizio non consentisse a American Express di effettuare un'autenticazione forte del cliente, le spese effettuate tramite ordini digitali potrebbero essere rifiutate.

b. Se i Punti vendita all'interno del SEE o del Regno Unito accettano Addebiti effettuati tramite ordini digitali, devono partecipare al Programma SafeKey American Express.

AMERICAN EXPRESS

Regole speciali per settori specifici

8.1 Regole specifiche del Paese

8.2 Regole specifiche del settore merceologico

8.3 Japan Credit Bureau

8.4 Penali a carico dell'Esercizio

8.1 Regole specifiche del Paese

a. La tabella sotto riportata definisce i requisiti applicabili e le soglie per ogni Paese.

- **i.** Limite con contatto: importo massimo per una transazione con contatto senza CVM. Vedere Comma 2.3.2, "Programma No Firma/No PIN".
- **ii.** Limite Contactless: importo massimo per una transazione Contactless senza CVM. Vedere Comma 2.3.5, "Addebiti Contactless con Carta con Chip".
- **iii.** Limite degli aggregati: limite degli addebiti aggregati. Vedere Comma 2.5.2, "Transazioni aggregate".
- **iv.** Conservazione: periodo di conservazione dei documenti
- **v.** EMV FLS: le transazioni in questi Paesi sono soggette ai seguenti Storni di Addebito: EMV contraffatte (ISO 4798) elencate come "contraffatte" e/o EMV smarrite/rubate/non ricevute (ISO 4799) elencate come "Smarrite/rubate". Vedere Comma 5.6.3, "Frode".
- **vi.** Capacità POS: i terminali POS devono essere attivi e le Carte devono essere accettate in accordo con i requisiti Chip e/o PIN elencati nell'Articolo 2.3, "Addebiti alla presenza del Titolare della Carta".

b. Per trovare un Paese specifico, consultare le tabelle elencate di seguito.

- Tabella 8-1: Americhe/America Latina e Caraibi (LAC)
- Tabella 8-2: Asia-Pacifico (APAC)
- Tabella 8-3: Europa/Medio Oriente/Africa (EMEA)

Tabella 8-1: Americhe/America Latina e Caraibi (LAC)

Paese	Limite con contatto	Limite Contactless	Limite aggregato	Conservazione	EMV FLS	Capacità POS
Argentina	ARS 80.000	ARS 80.000	USD 15	36 mesi	Contraffatte	Paese Chip only (solo Chip)
Canada	CAD 50	CAD 250	USD 15	24 mesi	Contraffatte, smarrite/ rubate	Paese Chip e PIN
Messico	MXN 250	MXN 1.500	USD 15	12 mesi	Contraffatte, smarrite/ rubate	Paese Chip e PIN
Stati Uniti	USD 200	USD 200	USD 15	24 mesi	Contraffatte, smarrite/ rubate	Paese Chip e PIN

Tabella 8-2: Asia-Pacifico (APAC)

Paese	Limite con contatto	Limite Contactless	Limite aggregato	Conservazione	EMV FLS	Capacità POS
Australia	AUD 35	AUD 200	AUD 15	12 mesi	Contraffatte	Paese Chip e PIN
Giappone	JPY 15.000	JPY 15.000	JPY 1.200	12 mesi	Contraffatte	Paese Chip only (solo Chip)
Hong Kong (Regione amministrativa speciale della Cina)	HKD 1.000	HKD 1.000	USD 15	12 mesi	Contraffatte	Paese Chip only (solo Chip)
India	INR 0	INR 5.000	USD 15	12 mesi	Contraffatte	Paese Chip e PIN

Tabella 8-2: Asia-Pacifico (APAC) (Continua)

Paese	Limite con contatto	Limite Contactless	Limite aggregato	Conservazione	EMV FLS	Capacità POS
Nuova Zelanda	NZD 100	NZD 200	USD 15	12 mesi	Contraffatte	Paese Chip e PIN
Singapore	SGD 200	SGD 200	USD 15	12 mesi	Contraffatte	Paese Chip only (solo Chip)
Taiwan (Provincia della Cina)	TWD 3.000	TWD 3.000	USD 15	12 mesi	Contraffatte	Paese Chip only (solo Chip)

Tabella 8-3: Europa/Medio Oriente/Africa (EMEA)

Paese	Limite con contatto	Limite Contactless	Limite aggregato	Conservazione	EMV FLS	Capacità POS
Austria	EUR 0[1]	EUR 50	EUR 15	18 mesi	Contraffatte, smarrite/ rubate	Paese Chip e PIN
Belgio	EUR 0[1]	EUR 50	EUR 15	18 mesi	Contraffatte, smarrite/ rubate	Paese Chip e PIN
Danimarca	DKK 0[1]	DKK 350	DKK 100	18 mesi	Contraffatte, smarrite/ rubate	Paese Chip e PIN
Finlandia	EUR 0[1]	EUR 50	EUR 10	18 mesi	Contraffatte, smarrite/ rubate	Paese Chip e PIN
Francia	EUR 0[1]	EUR 50	EUR 15	18 mesi	Contraffatte, smarrite/ rubate	Paese Chip e PIN
Germania	EUR 0[1]	EUR 50	EUR 15	18 mesi	Contraffatte, smarrite/ rubate	Paese Chip e PIN
Islanda	ISK 0[1]	ISK 7.500	10 GBP	18 mesi	Contraffatte, smarrite/ rubate	Paese Chip e PIN
Italia	EUR 0[1]	EUR 50	EUR 15	18 mesi	Contraffatte, smarrite/ rubate	Paese Chip e PIN
Lussemburgo	EUR 0[1]	EUR 50	EUR 15	18 mesi	Contraffatte, smarrite/ rubate	Paese Chip e PIN
Norvegia	EUR 0[1]	NOK 500	NOK 100	18 mesi	Contraffatte, smarrite/ rubate	Paese Chip e PIN
Paesi Bassi	EUR 0[1]	EUR 50	EUR 15	18 mesi	Contraffatte, smarrite/ rubate	Paese Chip e PIN

Tabella 8-3: Europa/Medio Oriente/Africa (EMEA) (Continua)

Paese	Limite con contatto	Limite Contactless	Limite aggregato	Conservazione	EMV FLS	Capacità POS
Regno Unito	GBP 0[1]	GBP 100	GBP 10	18 mesi	Contraffatte, smarrite/ rubate	Paese Chip e PIN
Spagna	EUR 0[1]	EUR 50	EUR 15	18 mesi	Contraffatte, smarrite/ rubate	Paese Chip e PIN
Svezia	SEK 0[1]	SEK 400	SEK 100	18 mesi	Contraffatte, smarrite/ rubate	Paese Chip e PIN

1 Salvo che non si tratti di una transazione effettuata presso un terminale non presidiato solo per le tariffe di trasporto e parcheggio. Il limite per tali transazioni sarà l'importo massimo corrispondente per una transazione Contactless senza CVM.

8.2 Regole specifiche del settore merceologico

8.2.1 Settori merceologici vietati o soggetti a restrizioni

a. Alcuni Esercizi non sono qualificati (o potrebbero diventare non qualificati) ad accettare la Carta. American Express potrebbe sospendere l'accettazione delle Carte per l'Esercizio o per uno dei suoi Punti vendita o risolvere l'Accordo immediatamente senza preavviso se ritiene o ha motivo di ritenere, a sua sola discrezione, che l'Esercizio si trovi in una delle seguenti condizioni:

- **i.** La partecipazione come Esercizio alla Rete American Express o l'accettazione di Carte (o entrambe le cose) da parte dell'Esercizio o di uno dei suoi Punti vendita può causare la mancata conformità alle leggi, ai regolamenti o alle norme vigenti.
- **ii.** L'Esercizio non possiede un indirizzo fisico verificabile ed è raggiungibile solo telefonicamente.
- **iii.** L'Esercizio o di uno dei suoi Punti vendita è coinvolto in (o partecipa o han partecipato consapevolmente a) attività fraudolente o illegali.
- **iv.** L'Esercizio o di uno dei suoi Punti vendita sono identificati come promotori del terrorismo internazionale, come soggetti che necessitano di misure speciali a causa di problemi di riciclaggio di denaro, o come non collaborativi nei confronti dei principi o delle procedure internazionali AML.
- **v.** L'Esercizio è inserito nell'elenco dei nominativi assoggettati alle Regulations Establishing a List of Entities ai sensi del Comma 83.05(1) del Codice Penale del Canada o alle United Nations Suppression of Terrorism Regulations o a qualsiasi altro elenco o normativa di questo tipo che dovesse esistere ora o in futuro.
- **vi.** L'Esercizio è inserito nell'elenco dell'Office of Foreign Assets Control, Specially Designated Nationals and Blocked Persons List del Dipartimento del Tesoro degli Stati Uniti.
- **vii.** L'Esercizio è inserito nella Terrorist Exclusion List del Dipartimento di Stato degli Stati Uniti.
- **viii.** L'Esercizio ha sede o opera con una licenza rilasciata da una giurisdizione identificata dal Dipartimento di Stato degli Stati Uniti come promotrice del terrorismo internazionale, dal Segretario del Tesoro degli Stati Uniti come destinataria di misure speciali a causa di problematiche legate al riciclaggio di denaro, o come non collaborativa con i principi o le procedure internazionali AML di un gruppo o di un'organizzazione intergovernativa di cui gli Stati Uniti sono membri.
- **ix.** L'indirizzo fisico verificabile dell'Esercizio non si trova in una giurisdizione autorizzata.
- **x.** L'Esercizio o uno dei suoi Punti vendita rientra in una delle categorie precedenti e/o accettano transazioni per le attività vietate mostrate nella Tabella 8-4: Settori merceologici vietati o soggetti a restrizioni.

b. Per accettare la Carta in un settore merceologico classificato come soggetto a restrizioni, è necessario ottenere da American Express l'autorizzazione scritta per l'accettazione di transazioni in tali settori. American Express potrà approvare o rifiutare tali richieste a sua totale discrezione. American Express potrà sospendere l'accettazione delle Carte da parte dell'Esercizio o di uno dei suoi Punti vendita o risolvere l'Accordo (compresa la risoluzione immediata senza preavviso all'Esercizio) se determinasse o avesse

motivo di credere, che l'Esercizio o uno qualsiasi dei suoi Punti vendita stia svolgendo un'attività soggetta a restrizioni o stia operando in un settore merceologico soggetto a restrizioni senza il permesso scritto da parte di American Express.

Tabella 8-4: Settori merceologici vietati o soggetti a restrizioni

Categoria del settore	Descrizione	Aree geografiche vietate	Aree geografiche soggette a restrizioni	MCC
Società di noleggio aerei	Un'azienda che offre il noleggio di aeromobili su richiesta.	–	Tutte le aree geografiche	–
Compagnie aeree	Un'azienda che fornisce trasporto aereo di linea per passeggeri e merci. Le compagnie aeree sono identificate da un certificato o da una licenza di operatore aereo rilasciati da un ente pubblico di aviazione. Le compagnie aeree dispongono di un codice vettore ARC/IATA/ICAO.	–	Tutte le aree geografiche	–
Case d'asta	Un'azienda che gestisce aste.	–	Tutte le aree geografiche	–
Cauzione / Vincolo cauzionale	Una somma di denaro pagata da un convenuto in causa penale per essere liberato dalla detenzione, a condizione che compaia per le udienze in tribunale.	SEE/Regno Unito	Tutte le altre aree geografiche	9223
Servizi recupero crediti	Un'azienda o un'agenzia che si occupi di recuperare il denaro dovuto su conti insolventi o di sostenere il processo di fallimento.	Tutte le aree geografiche	–	–
Lingotti	Metallo in barre o in altre forme. Alcuni esempi includono: • Lingotti in oro, argento, platino o palladio • Barre in oro, argento, platino o palladio • Metalli preziosi	–	Tutte le aree geografiche	–
Contanti al Punto vendita da un Istituto non finanziario / Contanti su Carta	Una transazione in contante da un Istituto non finanziario. Alcuni esempi includono: • Vaglia postali • Da ufficio postale • Tra persone (P2P) • Finanziamento da busta paga	–	Tutte le aree geografiche	6051
Organizzazione a scopo di beneficenza	Un'organizzazione non-profit e apolitica che raccoglie le donazioni, compresa la raccolta di fondi. Questa categoria comprende anche gli Esercizi di crowdfunding che accettano donazioni per conto di individui e che raccolgono denaro per varie cause senza aspettarsi il rimborso e senza ulteriori vantaggi finanziari percepiti, tangibili o effettivi.	–	Tutte le aree geografiche	8398

Tabella 8-4: Settori merceologici vietati o soggetti a restrizioni (Continua)

Categoria del settore	Descrizione	Aree geografiche vietate	Aree geografiche soggette a restrizioni	MCC
Incasso assegni / garanzia	Un'azienda che offre ai clienti un modo per trasformare un assegno in contanti senza dover fare affidamento su un conto bancario.	Tutte le aree geografiche	–	–
Pornografia infantile	Un individuo o un soggetto che fornisce o è associato alla rappresentazione visiva di un minore impegnato in comportamenti osceni o sessualmente espliciti, siano essi realizzati o prodotti con mezzi elettronici, meccanici o di altro tipo.	Tutte le aree geografiche	—	—
Agenzie di riscossione	Un'azienda usata dai creditori per recuperare i fondi il cui rimborso è scaduto. Alcuni esempi includono: agenzie di riscossione crediti, agenzie di factoring e liquidatori.	SEE/Regno Unito	Tutte le altre aree geografiche	7322
Leasing commerciale	Un'azienda che trasferisce terreni, proprietà, attrezzature o altre proprietà ad un'altra per un periodo di tempo specifico in cambio di un pagamento periodico regolare. Gli esempi comprendono proprietà commerciali e veicoli commerciali, come autocarri e mezzi di trasporto marittimo. **Questa voce non comprende Agenti e Manager del settore immobiliare - Affitti (MC 6513).**	SEE/Regno Unito	Tutte le altre aree geografiche	—
Finanziamento di crediti	Un Esercizio che fornisce finanziamenti a clienti, guadagnando su tale finanziamento tramite commissioni e interessi. Alcuni esempi includono: carte di credito, prestiti personali, prestiti studenteschi, portafogli Compra ora paghi poi (BNPL), prestiti auto, pagamenti ipotecari e crowdfunding sui prestiti.	SEE/Regno Unito	Tutte le altre aree geografiche	6010 6011 6012 6051
Ripristino del credito	Un servizio volto a migliorare il rating del credito contestando errori e crediti scaduti presso le agenzie di credito.	Tutte le aree geografiche	—	—
Criptovaluta	Token digitale riconosciuto come mezzo di scambio, unità di conto e/o metodo di accantonamento, che utilizza la tecnologia blockchain e la crittografia per inviare, autenticare e verificare delle transazioni.	Tutte le aree geografiche	—	6051

Tabella 8-4: Settori merceologici vietati o soggetti a restrizioni (Continua)

Categoria del settore	Descrizione	Aree geografiche vietate	Aree geografiche soggette a restrizioni	MCC
Recupero crediti (relativi a pagamenti scaduti o mancati)	Una azienda che si occupa di recuperare i pagamenti non ricevuti a scadenza. Alcuni esempi includono: un pagamento ad una agenzia di riscossione, azienda di factoring, liquidatore o avvocato/ curatore fallimentare.	Tutte le aree geografiche	—	—
Hosting di file digitali (cyberlocker)	Servizi di hosting di Dati online che forniscono spazio di storage remoto all'interno di un'architettura di storage protetta; è possibile accedervi globalmente tramite Internet; l'attività di cyberlocker può anche essere chiamata archiviazione online o archiviazione su cloud.	—	Tutte le aree geografiche	4816
Vendite porta-a-porta	Persona non richiesta (che può andare di porta in porta) che vende beni e/o servizi e che si prevede richieda pagamento immediato.	—	Tutte le aree geografiche	5963
Servizi di escort	Un'azienda, un'agenzia o una persona che, a pagamento, fornisce o si offre di fornire un accompagnatore o accompagnatrice.	SEE/Regno Unito	Tutte le altre aree geografiche	7273
Cambiavalute	Un'impresa o un istituto finanziario che ha il diritto legale di cambiare una valuta con un'altra valuta.	—	Tutte le aree geografiche	6051

Tabella 8-4: Settori merceologici vietati o soggetti a restrizioni (Continua)

Categoria del settore	Descrizione	Aree geografiche vietate	Aree geografiche soggette a restrizioni	MCC
Scommesse e Gioco d'azzardo	La scommessa o il versamento di denaro o di qualcosa di valore su un evento dall'esito incerto, con l'intento primario di vincere denaro o beni materiali (escluse le offerte promozionali al dettaglio tradizionali e temporanee). Alcuni esempi includono: • Scommesse regolamentate (in denaro reale), compresi casinò, poker, scommesse sportive, biglietti della lotteria • Scommesse con pagamento anticipato, comprese le corse di cavalli e di cani • Fantasport, giochi a pagamento che assegnano premi in denaro • Giochi basati sulle proprie abilità, a pagamento, che offrono premi in denaro • Giochi d'azzardo il cui accesso non è gratuito, e che offrono premi in denaro • Casinò social che prevedono almeno un pagamento (come i modelli "freemium") e includono premi di valore monetario • Lotterie di proprietà dello Stato e altre lotterie • Fiche di gioco • Crediti di gioco	SEE/Regno Unito	Tutte le altre aree geografiche	7800 7801 7802 7995 9406
Operatori accettanti indiretti	Un intermediario di pagamenti, che stipula un contratto con American Express per inviare pagamenti a più Beneficiari finali terzi aventi diritto. L'Operatore accettante indiretto accetta la Carta, ma non invia informazioni sulla Carta al Beneficiario finale e paga i Beneficiari finali aventi diritto usando un altro metodo, come un trasferimento bancario, un assegno o un bonifico.	—	Tutte le aree geografiche	—

Tabella 8-4: Settori merceologici vietati o soggetti a restrizioni (Continua)

Categoria del settore	Descrizione	Aree geografiche vietate	Aree geografiche soggette a restrizioni	MCC
Investimenti	Un acquisto fatto a scopo speculativo o con l'intento di ottenere futuro profitto o rivalutazione. Gli esempi includono, ma non sono limitati a: • Titoli (azioni, obbligazioni, materie prime e fondi comuni di investimento) • Investimenti in contratti, futures e commercio di materie prime • Crowfunding azionario	SEE/Regno Unito	Tutte le altre aree geografiche	—
Curatori fallimentari autorizzati	Curatori fallimentari autorizzati	SEE/Regno Unito	Tutte le altre aree geografiche	—
Attività legate alla marijuana/ cannabis	Qualsiasi individuo o entità che produce, tratta, distribuisce o fornisce marijuana, o sottoprodotti o derivati della marijuana, a scopo ricreazionale o terapeutico, e che sia o meno soggetto a un regime di licenza pubblica.*	SEE/Regno Unito, Stati Uniti	Tutte le altre aree geografiche	—
Marketing multilivello / vendita piramidale	Un sistema di vendita che utilizza una o più delle seguenti procedure: • i partecipanti pagano denaro per il diritto di ricevere un compenso per l'assunzione di nuovi partecipanti. • ai partecipanti è richiesto di acquistare una quantità specifica di prodotti, diversa dal prezzo di costo a scopo pubblicitario, prima che il partecipante sia autorizzato a pendere parte al piano o a avanzare all'interno del piano. • ai partecipanti sono consapevolmente venduti quantitativi commercialmente irragionevoli del prodotto o dei prodotti (questa pratica è definita caricamento dell'inventario). • ai partecipanti non è consentito restituire i prodotti a condizioni commerciali ragionevoli.	—	Tutte le aree geografiche	5966 5967
Affiliazioni a organizzazioni non correlate ai viaggi	Sottoscrizioni in cui i beni o i servizi sono pagati con più di un mese di anticipo.	—	Tutte le aree geografiche	—
Intrattenimento online per adulti	Un'azienda o entità che fornisce contenuti digitali per adulti tramite Internet.	Tutte le aree geografiche	—	—

Tabella 8-4: Settori merceologici vietati o soggetti a restrizioni (Continua)

Categoria del settore	Descrizione	Aree geografiche vietate	Aree geografiche soggette a restrizioni	MCC
Prestiti con scadenza il giorno di paga	Un'azienda che presta denaro ai clienti ad alti tassi di interesse in base ad un accordo secondo cui il prestito sarà rimborsato quando il prestatario riceverà la prossima paga.	Tutte le aree geografiche	—	—
Esecutore di pagamenti	Un soggetto, il cui modello operativo prevede l'accettazione della Carta per conto di terzi (Esercizi sponsorizzati). Precedentemente indicato come "Aggregatore di pagamenti", "Fornitore di servizi di pagamento" o "PSP" nella documentazione.	—	Tutte le aree geografiche	—
Farmacie (senza presentazione della Carta)	Farmacie online che vendono prodotti e farmaci con obbligo di prescrizione.	—	Tutte le aree geografiche	5122 5912
Donazioni a partiti politici	Contributi, fondi, beni o servizi raccolti per promuovere gli interessi di un partito politico, un candidato o per una campagna nazionale, statale o locale.	—	Tutte le aree geografiche	8651
Prostituzione	Una persona o un'azienda che fornisce servizi sessuali in cambio di pagamento.	SEE/Regno Unito	Tutte le altre aree geografiche	—
Acconti per acquisto di proprietà immobiliari	Un pagamento iniziale come acconto quando l'acquisto di una proprietà immobiliare è effettuato mediante Carta.	SEE/Regno Unito	Tutte le altre aree geografiche	6012 6051
Telemarketing – relativo ai viaggi	Un'azienda che effettui il telemarketing di servizi o prodotti correlati ai viaggi o altre soluzioni relative ai viaggi.	—	Tutte le aree geografiche	5962
Multiproprietà	La vendita della proprietà parziale di un immobile da usare come casa per le vacanze, in base alla quale un Titolare della Carta può acquistare il diritto di utilizzare l'immobile per lo stesso periodo fisso ogni anno.	—	Tutte le aree geografiche	—
Dettaglianti di tabacco, tabacco senza combustione e sigarette elettroniche (senza presentazione della Carta)	Un'azienda che vende tabacco, tabacco senza combustione e sigarette elettroniche online.	—	Tutte le aree geografiche**	5993
Portafoglio ricaricabile gestito da Esercizi non intermediari	Funzionalità che fornisce un metodo di accantonamento, una funzione che consente di caricare fondi in un portafoglio digitale per pagamenti successivi, compresi gli acquisti di Beni e Servizi, presso un unico o molteplici operatori accettanti.	—	Tutte le aree geografiche	—
Agenzie di viaggio e tour operator	Un'azienda che fornisce informazioni di viaggio e servizi di prenotazione.	—	Tutte le aree geografiche	4722

Tabella 8-4: Settori merceologici vietati o soggetti a restrizioni (Continua)

Categoria del settore	Descrizione	Aree geografiche vietate	Aree geografiche soggette a restrizioni	MCC
Sale massaggi senza licenza	Una sala massaggi che non è registrata presso un ente pubblico.	SEE/Regno Unito	Tutte le altre aree geografiche	7297
Valuta virtuale	Moneta digitale non autorizzata o adottata da un governo. Rilasciata e controllata dai suoi sviluppatori e utilizzata e accettata tra membri di una specifica comunità virtuale.	SEE/Regno Unito	Tutte le altre aree geografiche	6051
Futures sul vino (En Primeur)***	La vendita di vino con cui il Titolare della Carta si impegna ad acquistare il vino ancora in invecchiamento nella botte, che viene poi imbottigliato e spedito in un secondo momento. Questa categoria esclude gli investimenti in vino per la compravendita di commodities.	—	SEE/Regno Unito	—
Bonifici bancari in presenza (non online)	Un'azienda specializzata nel trasferimento di denaro da un luogo ad un altro.	Tutte le aree geografiche	—	4829

* Per il Regno Unito e i Paesi all'interno del SEE, questo esclude i prodotti fabbricati utilizzando derivati della marijuana entro limiti legali nella misura consentita dalla Legge applicabile, ad esempio, bevande e oli al cannabidiolo (CBD).

**I prodotti per lo svapo sono vietati in Australia per la vendita al dettaglio, ma sono consentiti nelle farmacie. Tutti gli altri prodotti correlati al tabacco sono soggetti a restrizioni.

***Nei Paesi al di fuori del SEE e del Regno Unito, questa categoria è inserita nella descrizione degli investimenti.

American Express ha il diritto, a sua esclusiva discrezione, di approvare o non approvare l'Esercizio come attività qualificata in un settore merceologico soggetto a restrizioni.

Contattare il vostro rappresentante American Express o l'Assistenza dell'Esercizio per ogni domanda relativa ai settori della Tabella 8-4: Settori merceologici vietati o soggetti a restrizioni.

8.2.2 Donazioni in beneficenza

a. Se l'Esercizio accetta la Carta per donazioni di beneficienza, l'Esercizio dichiara e garantisce di essere un'organizzazione senza scopo di lucro e di essere registrato come ente benefico nel Paese. Può accettare la Carta solo per donazioni in beneficenza che il Titolare della Carta può dedurre al 100% dalle imposte oppure per il pagamento di beni o servizi per i quali il Titolare della Carta può dedurre almeno il 75% dell'Addebito dalle imposte. In deroga a quanto sopra, le donazioni in beneficenza possono essere non deducibili dalle imposte, se richiesto dalla Legge applicabile.

8.2.3 Assicurazione

a. Se uno dei beni o servizi dell'Esercizio viene venduto o fatturato da agenzie plurimandatarie, l'Esercizio dovrà fornirci un elenco di tali agenzie e comunicarci eventuali modifiche successive nell'elenco. American Express potrebbe utilizzare questo elenco per effettuare campagne di mailing che incoraggino tali Agenzie plurimandatarie ad accettare la Carta. In tali comunicazioni potremmo menzionare il nome dell'Esercizio ed esso ci fornirà una lettera di approvazione o di assistenza, qualora lo richiedessimo.

b. L'utente si impegnerà al massimo per incoraggiare le Agenzie plurimandatarie ad accettare la Carta. American Express riconosce che l'Esercizio non avete alcun controllo su tali Agenzie plurimandatarie.

c. Di volta in volta American Express potrà creare campagne di marketing che promuovano l'accettazione della Carta in modo specifico presso i Punti vendita dell'Esercizio o, in generale, presso le compagnie di assicurazione. L'Esercizio riconosce che uno scopo necessario per il quale l'Esercizio invia le informazioni

relative ai Titolari della Carta che rispondono a tali campagne di marketing, comprende l'utilizzo di tali informazioni per eseguire analisi di back-end al fine di determinare il successo di tali campagne di marketing. Il presente Accordo non autorizza nessuna delle parti a stipulare accordi di commercializzazione o di cross-selling per prodotti assicurativi.

d. American Express non si assume alcuna responsabilità per conto dell'Esercizio per la riscossione o il pagamento tempestivo dei premi.

e. L'Esercizio si impegna a risarcire, difendere e manlevare American Express e le sue Affiliate, successori e cessionari da e contro tutti i danni, le passività, le perdite, i costi e le spese, comprese le spese legali, arrecati a Titolari della Carta (o ex Titolari della Carta) che American Express o le sue Affiliate, successori, o assegnatari subiscano o subiranno o in cui incorrano e che derivino o si presume siano derivate dalla cessazione da parte dell'Esercizio della sua copertura assicurativa o da altre azioni che la riguardano.

f. Il presente Articolo 8.2.3, "Assicurazione", si applica agli Esercizi e alle sue Agenzie che conducono affari nello stesso settore in cui risulta inserito l'Esercizio. Il termine Agenzia indica qualsiasi soggetto o linea di attività che utilizza i marchi dell'Esercizio o che si presenta al pubblico come membro del gruppo di aziende dell'Esercizio. Il termine Agenzia plurimandataria indica un soggetto o una linea di attività che vende beni o servizi dell'Esercizio e di altri, per i quali può ricevere pagamenti o commissioni da parte dell'Esercizio o di un'agenzia.

8.2.4 Veicoli a motore

8.2.4.1 Noleggio veicoli

a. Gli Esercizi devono assicurarsi che il Titolare della Carta abbia firmato un contratto standard di noleggio.

b. Il primo giorno del noleggio, l'Esercizio dovrà ottenere l'Autorizzazione per l'intero importo stimato dell'Addebito. L'Addebito stimato sarà determinato moltiplicando la tariffa di noleggio in vigore, le imposte e/o i coefficienti di chilometraggio, ed eventuali spese secondarie, per il periodo di noleggio prenotato dal Titolare della Carta. L'Esercizio non dovrà sovrastimare tale importo e in nessun caso l'importo stimato della transazione potrà includere spese secondarie che rappresentano un ammontare per eventuali danni o furto del veicolo o l'importo della franchigia assicurativa quando il Titolare della Carta rinuncia alla copertura assicurativa al momento del noleggio.

c. L'importo finale della Transazione trasmesso non deve superare l'importo dell'Autorizzazione di oltre il 15%.

d. Gli Esercizi possono includere costi per beni e servizi aggiuntivi messi a disposizione del Titolare della Carta (ad esempio. seggiolini per bambini) e l'importo esatto di qualsiasi altro costo, di cui il Titolare della Carta può essere responsabile e che il Titolare della Carta possa evitare (ad esempio, un Addebito per il "no show" o un Addebito per la restituzione del veicolo con serbatoio non pieno). Il contratto di noleggio deve comprendere il consenso da parte del Titolare della Carta all'aggiunta di questi costi nella tariffa indicata per il noleggio del veicolo.

e. L'Autorizzazione sarà valida per tutta la durata del contratto di noleggio, a condizione che l'importo finale della transazione trasmessa non superi il 15% dell'importo autorizzato.

f. Fare riferimento al Comma 3.3.2, "Importo di Addebito preliminare" per ulteriori informazioni sull'elaborazione di Addebiti stimati.

g. I Titolari della Carta possono prenotare, e gli Esercizi devono onorare, il noleggio di veicoli tramite Prenotazioni garantite. Fornendo le opportune credenziali della Carta, i Titolari possono chiedere all'Esercizio di effettuare una prenotazione di noleggio per un (1) giorno di noleggio o per l'equivalente incrementale (come ad esempio la tariffa oraria) della tariffa concordata.

h. Oltre alle auto e ai camion, il noleggio di veicoli comprende:

- **i.** aerei
- **ii.** biciclette
- **iii.** barche
- **iv.** attrezzature
- **v.** camper
- **vi.** motociclette

i. Per elaborare le Prenotazioni Garantite, l'Esercizio deve:

i. comunicare al Titolare della Carta la tariffa di noleggio,

ii. fornire al Titolare della Carta un codice di conferma della prenotazione, e

iii. informare il Titolare della Carta della politica di cancellazione dell'Esercizio, compresa la scadenza per la cancellazione per evitare l'Addebito per mancata presentazione ("no show"), nonché l'importo dell'Addebito per mancata presentazione.

j. Se un Titolare della Carta decide di cancellare una transazione con Prenotazione Garantita in conformità con la politica di cancellazione concordata dall'Esercizio, l'Esercizio deve fornire al Titolare della Carta un numero di annullamento e conservare il registro di tale numero di annullamento.

k. Se i servizi di noleggio non vengono cancellati in conformità con la politica di cancellazione dell'Esercizio, l'Esercizio può presentare una transazione di Prenotazione Garantita equivalente a un (1) giorno di noleggio o all'equivalente incrementale (ad esempio tariffa oraria) della tariffa concordata.

l. Per effettuare un Addebito sul Conto di un Titolare della Carta, l'Esercizio deve:

i. stampare la dicitura "No Show" sulla riga della firma del Documento di Addebito, oppure

ii. trasmettere ad American Express il Codice del Tipo di importo aggiuntivo corretto, ossia "Prenotazioni garantite".

m. La mancata osservanza di tale disposizione può comportare l'emissione di un certificato ISO 4513 – Accredito non elaborato / Prenotazioni garantite (C18).

n. Fare riferimento alle *Specifiche tecniche* per ulteriori informazioni.

o. Se un Esercizio non è in grado di soddisfare una prenotazione di noleggio nella data e nell'ora specificate, l'Esercizio deve fornire sistemazioni e/o Servizi analoghi, se ragionevolmente disponibili, senza costi aggiuntivi per il Titolare della Carta, in conformità con il contratto di noleggio dell'Esercizio e/o con le leggi e i regolamenti locali.

p. Al momento del noleggio del veicolo:

i. assicurarsi che Il Titolare della Carta abbia fornito una patente di guida valida;

ii. assicurarsi che il noleggio del veicolo abbia avuto inizio alla data di inizio o in data successiva e alla data di scadenza o prima della data di scadenza indicata sul fronte della Carta;

iii. assicurarsi che il Titolare della Carta abbia e soddisfi le altre qualifiche che un Punto vendita normalmente richiede in caso di noleggio di veicoli; e

iv. assicurarsi che un Documento di Addebito sia stato completato.

q. Se al momento della restituzione di un veicolo noleggiato, l'Esercizio di noleggio si accorgesse che il veicolo è stato danneggiato e il Titolare della Carta non avesse acquistato la polizza dell'Esercizio per perdita o incidente, l'Esercizio che ha noleggiato l'auto può trasmettere un Addebito, che sarà inviato separatamente da qualsiasi altro Addebito per un importo stimato dei danni patrimoniali sostenuti.

r. L'Addebito che deve essere presentato separatamente da ogni Addebito presentato per il costo del noleggio dell'auto, può essere trasmesso, a condizione che siano soddisfatte le seguenti condizioni:

i. Prima della fatturazione, l'Esercizio che noleggia l'auto ha ottenuto il consenso scritto del Titolare della Carta relativamente a:

- una stima specifica dei danni patrimoniali, comprensiva di un elenco dettagliato e di una descrizione dei danni specifici verificatisi;
- l'accettazione della responsabilità per i danni patrimoniali e
- la scelta di usare American Express come metodo di pagamento per il risarcimento dei danni patrimoniali.

ii. L'Esercizio del noleggio dell'auto ha ottenuto un'Autorizzazione separata e aggiuntiva per la stima precisa del danno patrimoniale a cui il Titolare della Carta ha acconsentito in base alla clausola 1 di cui sopra.

iii. L'Addebito originale per il noleggio dell'auto è stato effettuato sulla Carta American Express del Titolare che ha dato il proprio consenso ai dettagli indicati nella clausola 1 di cui sopra. L'Esercizio che noleggia un'auto non deve mai includere quanto segue in una richiesta di Autorizzazione o in un Addebito:

- perdite dovute a furto del veicolo, o

- perdita di ricavi da parte dell'Esercizio a causa del mancato utilizzo del veicolo noleggiato in questione.

iv. L'Addebito trasmesso per danni patrimoniali non può eccedere i seguenti termini:

- il 15% in più rispetto all'importo stabilito nella stima dell'importo specifico dei danni patrimoniali, oppure
- il costo di sostituzione del veicolo, in caso di perdita totale, dovuto a danni causati dal Titolare della Carta.

s. Gli Esercizi non devono includere in nessun Addebito un importo per danni, sanzioni, multe, oneri, costi, o penali in aggiunta all'Autorizzazione Preliminare, indipendentemente dal fatto che tali importi siano o meno indicati nel contratto di noleggio, a meno che tali importi dettagliati non siano espressamente consentiti per l'Addebito ai sensi dell'Accordo e espressamente richiesti dal Titolare della Carta per essere addebitati sulla Carta stessa. Se gli Esercizi includono tali importi in qualsiasi Addebito senza l'espressa richiesta del Titolare della Carta, American Express avrà diritto allo Storno di Addebito per l'importo dell'Addebito in eccesso rispetto all'Autorizzazione Preliminare.

t. Oltre agli altri diritti di Storno di Addebito contenuti nell'Accordo, American Express eserciterà i diritti di Storno di Addebito se qualsiasi Addebito per danni patrimoniali non venisse presentato in conformità con tutte le procedure contenute nelle presenti *Norme per gli Esercizi Convenzionati*.

u. L'Esercizio deve soddisfare le richieste del Titolare della Carta o del correttore assicurativo del Titolare della Carta di fornire la documentazione relativa all'incidente che ha causato i danni patrimoniali in questione.

v. L'Esercizio deve aderire ai requisiti contenuti nel Comma 2.5.4, "Transazioni avviate dall'Esercizio", quando elabora transazioni avviate dall'Esercizio per danni.

w. American Express può monitorare l'adempimento da parte dell' Esercizio delle precedenti procedure speciali di Autorizzazione. Se American Express dovesse comunicare all'Esercizio che un Punto vendita non rispetta le procedure di Autorizzazione qui descritte, l'Esercizio dovrà porre rimedio a tale inosservanza entro trenta (30) giorni. Se, dopo trenta (30) giorni dalla data di tale comunicazione, l'Esercizio continuasse a non rispettare queste procedure, American Express avrà diritto a stornare per l'intero importo eventuali Addebiti effettuati presso tale Punto vendita durante il periodo di tale inosservanza. Ai fini di questa disposizione, la "non conformità" si verifica quando più del cinque per cento (5%) delle Autorizzazioni totali dell'Esercizio o di qualsiasi suo Punto vendita non è conforme alle procedure di cui sopra.

x. Indipendentemente dalle procedure di Autorizzazione sopra descritte, è comunque necessario ottenere il consenso da parte del Titolare della Carta per l'intero importo esatto dell'Addebito. Qualsiasi importo aggiuntivo può essere trasmesso solo se viene trattato come Addebito a parte e se si ottiene il consenso da parte del Titolare della Carta per l'intero importo esatto dell'Addebito.

8.2.4.2 Vendita di veicoli

a. American Express accetterà Addebiti per il pagamento anticipato o per l'intero prezzo di acquisto di veicoli a motore nuovi e usati solo se:

i. l'importo dell'Addebito non supera il prezzo totale del veicolo a motore, previa detrazione di eventuali sconti, ribassi, sconti per pagamenti in contanti e valori di permuta applicabili; e

ii. l'Esercizio ha ottenuto l'Autorizzazione per l'intero importo dell'Addebito.

b. Se il Titolare della Carta nega di aver effettuato o autorizzato l'Addebito e l'Esercizio non ha trasferito il titolo o il possesso fisico del veicolo a motore al Titolare della Carta, American Express avrà il diritto di stornare tale Addebito.

8.2.5 Carburante, petrolio e veicoli elettrici

a. In alcuni Paesi si applicano politiche e procedure aggiuntive, agli Esercizi classificati nei settori dei carburanti/petrolio e di ricarica dei veicoli elettrici. Per informazioni sui CAT, vedere il Comma 2.3.4, "Terminali attivati dal cliente".

8.2.5.1 Requisiti

a. È necessario:

i. ottenere un/dei numero/i unico/i di Esercizio per le vendite mediante CAT alle pompe di benzina e ai sistemi di ricarica per veicoli elettrici. Se l'Esercizio esercita qualsiasi altra attività commerciale presso il

proprio Punto di vendita (ad esempio, minimarket, servizi di autolavaggio), è necessario ottenere un numero di Esercizio unico per queste tipologie di vendita;

ii. trasmettere i dati relativi all'ubicazione del rivenditore insieme a tutte le richieste di Autorizzazione e a tutti i dati di invio. I dati relativi all'ubicazione del rivenditore sono costituiti da:

- numero del rivenditore (numero del negozio) dell'azienda
- nome
- indirizzo
- città
- codice postale

8.2.5.2 Pompe di carburante automatizzate

a. American Express ha implementato diverse politiche e misure di prevenzione delle truffe per contrastare meglio le frodi alla pompa di benzina.

b. Se l'Esercizio permette ai clienti di avviare transazioni presso i CAT, esso deve:

i. impostare una richiesta di Preautorizzazione presso le pompe di benzina CAT sulla base di una stima in buona fede dell'importo finale della spesa;

ii. in caso di Addebiti più elevati, come ad esempio quelli relativi al gasolio, è necessario adeguare l'importo della Preautorizzazione in modo da tener conto dei maggiori importi;

iii. impostare le pompe di benzina CAT in modo che si disattivino quando viene raggiunto l'importo della Preautorizzazione;

iv. al termine della vendita, trasmettere un avviso di adeguamento dell'importo dell'Autorizzazione basato sull'importo finale della vendita stessa, che non deve essere superiore all'importo della Preautorizzazione;

v. richiedere un'Autorizzazione separata per gli acquisti che superano l'importo della Preautorizzazione originale.

8.2.5.3 Ricarica per veicoli elettrici

a. Se l'Esercizio consente ai clienti di avviare transazioni ai CAT, utilizzare una di queste opzioni:

- **Opzione 1: Preautorizzazione**
  a. Impostare una richiesta di Preautorizzazione presso le stazioni di ricarica per veicoli elettrici in base a una stima in buona fede dell'importo massimo di ricarica.
  b. Al termine della vendita, trasmettere un avviso di adeguamento dell'importo dell'Autorizzazione basato sull'importo finale della vendita stessa, che non deve essere superiore all'importo della Preautorizzazione.
  c. Impostare le stazioni di ricarica in modo che si disattivino quando viene raggiunto l'importo della Preautorizzazione.
- **Opzione 2: Autorizzazione preliminare incrementale (se disponibile)**
  a. Utilizzando le funzionalità di Autorizzazione variabile, ottenere un'Autorizzazione preliminare basata su una stima in buona fede dell'importo finale dell'Addebito.
  b. Se l'importo finale della vendita è superiore all'Autorizzazione preliminare, richiedere un'Autorizzazione incrementale per l'importo aggiuntivo.
  c. Se l'importo finale della vendita è inferiore all'Autorizzazione preliminare più eventuali importi incrementali, trasmettere uno storno parziale dell'Autorizzazione per l'importo eccedente dell'Autorizzazione.
  d. Fare riferimento all'Articolo 3.3, "Autorizzazione variabile" per ulteriori informazioni e requisiti.
  e. Le Autorizzazioni variabili, comprese le Autorizzazioni preliminari e le Autorizzazioni incrementali, potrebbero non essere disponibili in tutte le zone. Fare riferimento alle *Specifiche tecniche* per ulteriori dettagli.

8.2.6 Esecutore di pagamenti

a. Se il modello aziendale dell'Esercizio richiede l'accettazione della Carta per conto di terzi (Esercizi sponsorizzati) e l'Accordo lo consente, l'Esercizio è considerato un Esecutore di pagamenti ai fini del suo Accordo con American Express. American Express ha il diritto, a sua esclusiva discrezione, di approvare e/o designare l'Esercizio come Esecutore di pagamenti nella rete American Express. In qualità di Esecutore di pagamenti, l'Esercizio dovrà rispettare eventuali requisiti, regole o procedure aggiuntive di cui di volta in volta American Express informerà l'Esercizio.

b. L'Esercizio dovrà, almeno:

i. trasmettere a American Express gli elementi dei Dati del commerciante sponsorizzato obbligatori, condizionali e opzionali richiesti nell'interfaccia informazioni relativa all'Esercizio sponsorizzato, come descritto nelle *Specifiche tecniche di American Express*;

ii. ottenere l'Autorizzazione per tutti gli Addebiti relativi al commerciante sponsorizzato e presentare ogni Addebito del commerciante sponsorizzato in base ai requisiti obbligatori per i dati dettagliati nelle Specifiche o nelle specifiche della rete locale.

c. Se l'Esercizio è un Esecutore di pagamenti al di fuori del SEE o del Regno Unito, l'Esercizio non può reclutare Potenziali Esercizi sponsorizzati che rientrino e/o siano coinvolti in una categoria commerciale che compaia tra le seguenti:

i. una qualunque delle categorie elencate al Comma 8.2.1, "Settori merceologici vietati o soggetti a restrizioni".

ii. settore dei viaggi, tra cui, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- compagnie aeree e vettori aerei (MCC 3000-3350, 4511)
- agenzie di noleggio auto (MCC 3351-3500, 7512)
- settore alberghiero, come hotel, motel, resort, inclusi i servizi di prenotazione centralizzata "con un marchio" (MCC 3501-3999, 7011)
- piroscafi e compagnie di crociera, inclusi i negozi a bordo di navi da crociera (MCC 4411)
- multiproprietà (MCC 7012)
- agenzie di viaggio e tour operator (MCC 4722)

iii. servizi di telecomunicazione, tra cui wireless, via cavo, via satellite, con linea cablata, ISP (MCC 4814, 4816, 4899);

iv. altre Entità che agiscono come Esecutori di pagamenti, tra cui, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- fornitori di software integrato (ISV)
- fornitori di software as a service (SaaS)
- qualsiasi altra Entità che agisce come Esecutore di pagamenti per gli Esercizi. Fermo restando quanto sopra, gli Esecutori di pagamenti non possono contrattare un altro Esecutore di pagamenti come Esercizio sponsorizzato, ma possono stipulare contratti con ISV, SaaS e altre terze parti per offrire servizi aggiuntivi agli Esercizi sponsorizzati, a condizione che l'Esecutore di pagamenti stipuli un Contratto di Esercizio sponsorizzato direttamente con ciascuno dei suoi Esercizi sponsorizzati e paghi le spese a tali Esercizi sponsorizzati.

v. operatori accettanti indiretti, ad eccezione dei Mercati.

d. Se l'Esercizio è un Esecutore di pagamenti nel SEE o nel Regno Unito, l'Esercizio non può reclutare, senza previo consenso scritto, Potenziali Esercizi sponsorizzati che rientrino e/o siano coinvolti in una categoria commerciale tra quelle elencate nel Comma 8.2.1, "Settori merceologici vietati o soggetti a restrizioni". Determinate categorie richiederanno che gli Esecutori di pagamenti e/o i loro Esercizi Sponsorizzati seguano ulteriori regole e procedure.

e. Si prega di contattare il proprio rappresentante American Express per comprendere tutti gli obblighi dell'Esercizio in qualità di Esecutore di pagamenti. Il mancato rispetto degli obblighi dell'Esercizio può comportare sanzioni per mancata conformità, come indicato nel Contratto o come altrimenti comunicato all'Esercizio.

8.2.7 Transazioni contactless per servizi di trasporto

8.2.7.1 Requisiti di accettazione della Carta per le transazioni contactless per servizi di trasporto

a. Per accettare ed elaborare transazioni contactless per servizi di trasporto l'Esercizio dovrà:

i. rientrare in uno dei seguenti MCC: 4111, 4112, 4131, 4784, 7523 e trasmettere tale MCC nell'Autorizzazione e nella Trasmissione;

ii. non accettare le seguenti Carte:

a. carte scadute

b. carte che rientrino nelle gamme BIN specifiche da noi fornite

c. carte incluse nell'Elenco delle Autorizzazioni negate al momento in cui il Titolare della Carta cerca di accedere al sistema di trasporto

iii. evidenziare tutte le richieste di Autorizzazione e Trasmissione con un indicatore di servizio di trasporto e soddisfare ulteriori requisiti tecnici per i servizi di trasporto (vedere Articolo 1.4, "Conformità alle specifiche American Express").

8.2.7.2 Requisiti per l'Autorizzazione e la Trasmissione

a. Quando si accetta una transazione Contactless per servizi di trasporto, occorre ottenere una Controllo di stato Conto per un importo nominale di qualunque entità fino alla Soglia di protezione da Storno di Addebito (come esplicitata nel Comma 8.2.7.3, "Soglie per i servizi di trasporto") o un'Autorizzazione. Quanto segue spiega come procedere sulla base della risposta ricevuta al Controllo di stato Conto o Autorizzazione.

Tabella 8-5: Autorizzazione alla transazione Contactless e requisiti di trasmissione

Se	Allora
Il Controllo di stato Conto o Autorizzazione riceve l'approvazione	Continuare ad accettare i pagamenti contactless e sottoporre l'Addebito aggregato per servizi di trasporto alla Soglia di protezione da Storno di Addebito entro il Periodo di tempo di validità dell'Autorizzazione approvata più recente (come definita nel Comma 8.2.7.3, "Soglie per i servizi di trasporto"). Non è possibile presentare autorizzazioni per Addebiti a tariffa parziale. Se la Carta si trova sull'Elenco delle Autorizzazioni negate e si approva un Controllo di stato Conto o una Autorizzazione, rimuovere la Carta dall'Elenco delle Autorizzazioni negate.
Il Controllo di stato Conto o l'Autorizzazione è negato/a	Occorre inserire la Carta nell'Elenco delle Autorizzazioni negate. Se l'importo finale della tariffa di viaggio è inferiore o pari alla Soglia di protezione per Autorizzazione negata (come definita nel Comma 8.2.7.3, "Soglie per i servizi di trasporto"), trasmettere la transazione. Se l'importo finale della tariffa di viaggio è superiore alla Soglia di protezione per Autorizzazione negata, non bisogna trasmettere la transazione. L'Esercizio può richiedere una nuova Autorizzazione come definito nel Comma 8.2.7.5, "Recupero di debiti per i servizi di trasporto". **Nota:** non è possibile presentare autorizzazioni per Addebiti a tariffa parziale. La transazione non deve essere suddivisa allo scopo di evitare un'Autorizzazione unica per l'importo finale della tariffa di viaggio.

Tabella 8-5: Autorizzazione alla transazione Contactless e requisiti di trasmissione

Se	Allora
I pagamenti contactless combinati rientrano nella Soglia di protezione da Storno di Addebito e nel periodo di tempo di validità dell'Autorizzazione	L'Esercizio può trasmettere la transazione. L'Esercizio può ottenere un nuovo Controllo di stato Conto o una nuova Autorizzazione per futuri pagamenti contactless. **Nota:** l'Esercizio deve trasmettere la transazione secondo la Frequenza di trasmissione (come definita nel Comma 8.2.7.3, "Soglie per i servizi di trasporto").
I pagamenti contactless combinati superano la Soglia di protezione per lo Storno di Addebito o il Periodo di tempo di validità dell'Autorizzazione	L'Esercizio può trasmettere la transazione purché ottenga l'Autorizzazione al momento della trasmissione. L'Esercizio può essere soggetto a Storno di Addebito per "Autorizzazione non valida (ISO 4521) / Nessuna Autorizzazione valida (A02) o (ISO 4755) / Nessuna Autorizzazione da parte del Titolare della Carta (F24)", qualora l'esercizio trasmettesse una transazione per un valore superiore alla Soglia di protezione da Storno di Addebito.

8.2.7.3 Soglie per i servizi di trasporto

a. Si applicheranno e saranno fornite per iscritto all'Esercizio le seguenti soglie:

- **i.** soglia di protezione da Storno di Addebito
- **ii.** periodo di tempo di validità dell'Autorizzazione
- **iii.** frequenza di trasmissione
- **iv.** protezione per Autorizzazione negata

8.2.7.4 Informazioni sull'Addebito per servizi di trasporto

a. L'Esercizio deve assicurare che il Titolare della Carta abbia accesso alle seguenti informazioni per almeno centoventi (120) giorni:

- **i.** nome associato al numero dell'Esercizio
- **ii.** importo totale della transazione
- **iii.** data del viaggio
- **iv.** ora di inizio di ogni singola tratta, se disponibile
- **v.** ora di fine di ogni singola tratta, se disponibile
- **vi.** data della transazione finale

8.2.7.5 Recupero di debiti per i servizi di trasporto

a. Se una Autorizzazione viene negata, l'Esercizio può tentare di recuperare ogni eventuale debito in sospeso, purché siano soddisfatte tutte le seguenti condizioni:

- **i.** il valore del debito è superiore alla Soglia di protezione per Autorizzazione negata (come definita nel Comma 8.2.7.3, "Soglie per i servizi di trasporto");
- **ii.** l'Esercizio ottiene un'Autorizzazione approvata per l'intero valore del debito che ha;
- **iii.** l'Esercizio non prova ad ottenere più di sei (6) Autorizzazioni dopo che l'Autorizzazione iniziale è stata negata;
- **iv.** non sono trascorsi più di trenta (30) giorni da quando l'Autorizzazione iniziale è stata negata;
- **v.** l'Esercizio deve aderire ai requisiti contenuti nel Comma 2.5.4, "Transazioni avviate dall'Esercizio", quando elabora transazioni avviate dall'Esercizio per il recupero di un debito.

8.2.7.6 Gestione dell'Elenco delle Autorizzazioni negate

a. L'Esercizio deve tenere un Elenco delle Autorizzazioni negate aggiungendo o rimuovendo i Conti Carta sulla base di ogni nuova approvazione o diniego di Autorizzazione. L'Esercizio non deve aggiungere un Conto Carta all'Elenco delle Autorizzazioni negate per alcun altro motivo, tranne in circostanze eccezionali in cui sospettasse irregolarità di viaggio associate all'uso della Carta in questione. L'Elenco delle Autorizzazioni negate deve essere aggiornato almeno una volta al giorno. American Express raccomanda all'Esercizio di aggiornare, se possibile, l'Elenco delle Autorizzazioni negate più spesso.

b. Quando una Carta viene usata in modalità contactless, l'Esercizio deve controllare immediatamente l'Elenco delle Autorizzazioni negate e rifiutare l'accesso a qualunque Titolare della Carta il cui Conto Carta compaia sull'Elenco delle Autorizzazioni negate.

c. L'Esercizio non dovrà trasmettere transazioni Contactless per i servizi di trasporto quando il Conto Carta compare sull'Elenco delle Autorizzazioni negate al momento del tentativo di trasmissione. Un Conto Carta deve essere rimosso dall'Elenco delle Autorizzazioni negate se viene successivamente approvata una richiesta di Autorizzazione o di Controllo di stato Conto.

d. American Express avrà il diritto di effettuare Storni di Addebito se l'Esercizio non si conformasse a questi requisiti o alle clausole di questo Articolo 8.2.7, "Transazioni contactless per servizi di trasporto".

8.2.7.7 Permessi di uso del sistema di trasporto con pagamento anticipato

a. L'Esercizio può offrire un programma tariffario con pagamento anticipato, che permetta ai Titolari della Carta di usare la loro Carta, una Carta contactless o un Dispositivo mobile per acquistare, prima del viaggio:

   i. permessi di viaggio illimitati, temporizzati, che permettono al Titolare di Carta di usare la sua Carta contactless o Dispositivo mobile per accedere e/o usare il servizio di trasporto fino alla scadenza del limite di tempo di validità di tale permesso, oppure

   ii. permessi disponibili per un valore predefinito o per un numero predefinito di viaggi, permettendo al Titolare della Carta di usare la sua Carta contactless o dispositivo mobile per entrare e/o usare il servizio di trasporto fino al saldo. I saldi su questi permessi si riducono a mano a mano che il Titolare della Carta usa il servizio di trasporto, in termini di valore o numero di viaggi, a seconda del tipo di permesso acquistato.

b. Se il Titolare della Carta usa un permesso di uso del servizio di trasporto con pagamento anticipato, l'Esercizio deve:

   i. limitare le funzioni del sistema all'identificazione del Conto e alla convalida della tariffa di viaggio soltanto; e

   ii. non elaborare gli usi contactless delle Carte come transazioni contactless per i servizi di trasporto.

8.2.8 Categorie merceologiche relative al settore viaggi

a. Condizioni e procedure supplementari sono applicabili agli Esercizi che operano in settori quali: compagnie aeree, compagnie di crociera, alberghiero e noleggio veicoli. Per i settori elencati qui di seguito, laddove applicabile, attenersi ai requisiti per l'Autorizzazione preliminare di cui al Articolo 3.3.1, "Autorizzazione preliminare", quando non si conosce l'importo finale dell'Addebito.

b. Le Carte prepagate non devono essere accettate al momento del check-in per l'alloggio o l'imbarco di una crociera per gli acquisti a bordo, né per altri Addebiti che non siano acquisti "in tempo reale" (vale a dire, per i quali l'Autorizzazione viene ottenuta contemporaneamente all'acquisto).

8.2.8.1 Esercizi presso compagnie aeree

8.2.8.1.1 Vettori affiliati

a. L'Esercizio dovrà far sì che i Vettori affiliati accettino le Carte secondo e in conformità con l'Accordo e sarà responsabile per la loro conformità ad esso.

8.2.8.1.2 Documenti di Addebito

a. L'Esercizio deve seguire i requisiti per i Documenti di Addebito come descritto nell'Articolo 2.6, "Documenti di Addebiti e di Crediti" e il Documento di Addebito deve chiaramente indicare:

   i. il nome del Titolare della Carta e il nome del passeggero (se non è il Titolare della Carta);

ii. il numero del biglietto, e, l'origine e la destinazione di ciascun volo, e il codice di classe o, se non è un biglietto, una descrizione dei beni o dei servizi acquistati;

iii. il nome dell'Esercizio della compagnia aerea e, se un Agente è coinvolto, il nome dell'Agente e il Punto vendita in cui viene effettuato l'Addebito; e

iv. se applicabile, l'opzione di Pagamento Dilazionato da parte del Titolare della Carta.

8.2.8.1.3 Pagamento Dilazionato

a. Alcuni Titolari della Carta, che hanno un accordo di Pagamento Dilazionato con American Express, possono richiedere di utilizzarlo quando effettuano un acquisto per il trasporto aereo. I servizi correlati non possono essere acquistati con il Pagamento Dilazionato. Gli Esercizi non avranno alcuna responsabilità se, a sua insaputa, un Titolare della Carta si identificherà erroneamente come avente diritto a un Pagamento Dilazionato con American Express. Gli Esercizi non dovranno chiedere a un Titolare della Carta se desidera scegliere il Pagamento Dilazionato, ma se il Titolare della Carta indicasse che ne dispone, si prenderà nota della scelta del Titolare della Carta tramite un nota sul Documento di Addebito e sulla Trasmissione, se effettuata elettronicamente.

8.2.8.1.4 Addebiti durante il volo

a. Fino a quando American Express non offrirà funzionalità di Autorizzazione satellitare o di altro tipo durante il volo, gli Esercizi non avranno bisogno di Autorizzazione preventiva per gli Addebiti durante il volo consentiti in base al presente Accordo. Tuttavia, entro 24 ore dalla fine di un volo su cui sono stati effettuati degli Addebiti, gli Esercizi devono ottenere l'Autorizzazione come sopra descritto per ciascuno di tali Addebiti.

8.2.8.1.5 Addebiti per charter privati

a. Per gli Addebiti per charter privati (ove tutto o la maggior parte del charter è pagato con la Carta), è necessario ottenere l'Autorizzazione al momento della richiesta di pagamento con la Carta e, se tale Autorizzazione è ottenuta più di sette (7) giorni prima del volo, l'Autorizzazione deve essere ottenuta nuovamente nei sette (7) giorni precedenti il volo. Gli Addebiti per charter privati (ovvero, se la Carta viene utilizzata per pagare tutto o la maggior parte del servizio charter) non potranno essere trasmessi fino a quando il servizio non sarà stato completato (ad esempio, se l'Addebito copre un viaggio di andata e ritorno, dovrà essere presentato immediatamente dopo il completamento del volo di ritorno e non prima).

8.2.8.1.6 Trasmissione delle transazioni

a. Gli Agenti negli Stati Uniti dovranno trasmettere le transazioni elettronicamente tramite Airline Reporting Corporation (ARC) o il suo successore, e gli Agenti al di fuori degli Stati Uniti faranno lo stesso attraverso il processo International Air Transport Association (IATA) o Billing and Settlement Plan (BSP) appropriato. Gli Esercizi devono inviare le transazioni ad American Express nel Paese in cui sono state effettuate, o a livello centrale, secondo quanto concordato tra American Express e l'Esercizio. Le transazioni provenienti da Vettori Affiliati devono essere trasmesse ad American Express dall'Esercizio o dai suoi agenti. Gli Esercizi sono gli unici responsabili del Regolamento di conti con ciascun Vettore Affiliato e gli Agenti e sono responsabili in solido e disgiuntamente degli obblighi dei Vettori Affiliati ai sensi dell'Accordo.

b. Qualora American Express non offrisse la trasmissione per via elettronica, o laddove American Express accettasse un altro accordo in anticipo e per iscritto, gli Esercizi potranno trasmettere le transazioni ad American Express utilizzando nastri magnetici o su Carta. I nastri magnetici devono essere conformi ai requisiti di American Express. Le trasmissioni di documenti cartacei devono essere eseguite in batch come descritto in questo articolo e inviate a un indirizzo che American Express notificherà all'Esercizio, insieme a un modulo riepilogativo fornito da American Express, il più spesso possibile, ma almeno settimanalmente. In caso di vendite effettuate dagli Agenti, le trasmissioni cartacee dovranno essere inviate all'indirizzo indicato dall'Esercizio della compagnia aerea o al centro di elaborazione appropriato (ARC negli Stati Uniti o IATA o BSP al di fuori degli Stati Uniti). Gli Addebiti trasmessi su Carta devono essere ordinati, raggruppati, riepilogati e trasmessi separatamente ad American Express come segue:

i. per valuta;

ii. addebiti in qualsiasi altra valuta (American Express non è obbligata ad accettare tali Addebiti, ma nella misura in cui ciò avverrà, American Express lo farà a sua totale discrezione e ciò non comporterà alcun obbligo di accettare tali Addebiti in futuro);

iii. tutti gli Addebiti per Pagamento Dilazionato;

iv. tutti gli Addebiti per servizi correlati concordati con American Express;

v. ogni lotto non può contenere più di 150 Documenti di Addebito; e

vi. ogni lotto deve essere accompagnato da un modulo riepilogativo sul quale deve essere indicato in evidenza l'importo lordo e il numero di Addebiti, la valuta, il nome dell'Esercizio della compagnia aerea e il numero di Punto vendita assegnato all'Esercizio della compagnia aerea.

8.2.8.2 Compagnie di crociera

a. Gli Esercizi che operano nelle compagnie di crociera possono richiedere un'Autorizzazione preliminare all'imbarco, sulla base della spesa stimata che sarà sostenuta durante la durata prevista del soggiorno del Titolare della Carta. La richiesta di Autorizzazione preliminare deve includere:

   i. la tariffa del soggiorno a bordo, comprensiva di tasse, imposte e/o costi di servizio applicabili;

   ii. i criteri utilizzati dall'Esercizio per il calcolo della stima di costi aggiuntivi.

b. L'importo finale della transazione trasmessa non deve superare l'importo dell'Autorizzazione di oltre il 15%.

8.2.8.3 Settore alberghiero

a. L'Esercizio che opera nel settore alberghiero deve ottenere un'Autorizzazione al momento del check-in in base all'Addebito preliminare che verrà sostenuto durante il periodo di validità dell'Autorizzazione. L'Autorizzazione deve includere:

   i. la durata prevista del soggiorno del Titolare della Carta.

   ii. la tariffa della camera, comprese le tasse e/o le tariffe dei costi di servizio.

   iii. la procedura dell'Esercizio per la stima di Addebiti accessori aggiuntivi.

b. L'importo finale della Transazione trasmessa non deve superare l'importo dell'Autorizzazione di oltre il 15%.

8.2.8.3.1 Pagamenti anticipati

a. I Pagamenti anticipati consentono di mantenere la prenotazione del soggiorno per tutta la durata prevista. Gli Esercizi non possono presentare una transazione di Pagamento anticipato per un importo superiore al costo di un soggiorno di quattordici (14) notti più tasse e/o imposte applicabili.

b. Quando accetta un Pagamento anticipato da un Titolare della Carta, l'Esercizio deve informare lo stesso Titolare della Carta sulle condizioni relative al Pagamento anticipato e politica di cancellazione applicata a tale/i prenotazione/i. Vedere il Comma 2.5.1, "Pagamenti anticipati" per ulteriori informazioni. L'Esercizio è tenuto a confermare per iscritto al Titolare della Carta American Express quanto segue:

   i. Date di arrivo e di partenza

   ii. Importo del Pagamento anticipato

   iii. Numero della conferma d'ordine

   iv. Politica di cancellazione applicata dall'Esercizio

c. L'Esercizio deve compilare un Documento di Addebito contenente le seguenti informazioni per ogni Pagamento anticipato:

   i. la dicitura "Pagamento anticipato" sulla ricevuta del pagamento effettuato o sul documento di Addebito trasmesso;

   ii. la data prevista di arrivo.

d. In caso di cancellazione della prenotazione, l'Esercizio deve inviare un avviso scritto di cancellazione, comprensivo del numero di annullamento, al Titolare della Carta entro tre (3) giorni lavorativi. Se un rimborso è dovuto, l'Esercizio deve presentare un Documento di Credito con la dicitura "Cancellazione del Pagamento anticipato" includendo chiaramente il riferimento al Pagamento anticipato sulla transazione di credito.

e. Se la data di arrivo relativa ad una prenotazione per cui è stato effettuato un Pagamento anticipato viene modificata, l'Esercizio è tenuto a inviare al Titolare della Carta una conferma scritta della modifica entro tre (3) giorni lavorativi.

f. Se l'Esercizio non è in grado di garantire la sistemazione prenotata e la prenotazione non è stata cancellata dal Titolare della Carta, l'Esercizio deve:

   i. trasmettere un Documento di Credito per il Pagamento anticipato effettuato dal Titolare della Carta;

ii. provvedere ad una sistemazione in una struttura analoga nelle vicinanze fino alla scadenza della prenotazione originale (fino a quattordici (14) notti), o fino a quando non sarà disponibile una sistemazione nella struttura originaria, a seconda di quale delle due condizioni si verifichi per prima;

iii. pagare il transfer alla struttura sostitutiva, nonchè il ritorno alla struttura originale una volta al giorno fino a quando non sarà disponibile la sistemazione inizialmente richiesta;

iv. offrire fino a due (2) telefonate da tre (3) minuti ciascuna presso le strutture ricettive alternative proposte al Titolare della Carta.

8.2.8.3.2 Prenotazioni garantite

a. Le Prenotazioni garantite consentono ai Titolari della Carta American Express di assicurarsi la prenotazione per un (1) pernottamento presso un esercizio del settore alberghiero, un parcheggio per roulotte o un campeggio. Gli Esercizi devono attenersi ai requisiti di cui al Comma 2.5.4, "Transazioni avviate dall'Esercizio", quando elaborano transazioni con Prenotazione garantita.

b. Il Titolare della Carta può contattare un Esercizio che opera nel settore alberghiero e fornire il proprio numero di Carta e la data di scadenza per effettuare una prenotazione per un (1) pernottamento. L'Esercizio deve comunicare al Titolare della Carta la tariffa applicata al soggiorno di una (1) notte. Al momento della prenotazione, l'Esercizio deve fornire al Titolare della Carta un codice di conferma e informare sulla politica di cancellazione. L'Esercizio deve garantire la prenotazione della sistemazione fino al giorno successivo all'orario di check-out indicato.

c. In caso di cancellazione da parte di un Titolare della Carta, l'Esercizio deve fornire al Titolare stesso un numero di annullamento e conservare la documentazione relativa a tale numero di annullamento.

d. Se la Prenotazione garantita non viene reclamata o annullata in conformità con la politica di cancellazione applicata dall'Esercizio, quest'ultimo può addebitare sul Conto del Titolare della Carta un Addebito per “No Show" (mancata presentazione) pari a un (1) pernottamento. Per effettuare l'Addebito sul conto del Titolare della Carta, è necessario che la dicitura "No Show" compaia accanto sul Documento di Addebito oppure che l'Esercizio trasmetta l'indicazione corrispondente nei dati della transazione di Addebito. In caso di mancata ottemperanza, l'Esercizio può essere soggetto a un'azione ISO 4513 – Storno di Addebito relativo ad un Accredito non presentato. Vedere la Tabella 5-9: Accredito non elaborato (ISO 4513) / Prenotazioni garantite (C18).

e. Se American Express riceve un numero eccessivo di Addebiti contestati per “No Show”, l'Esercizio deve collaborare con American Express per ridurre il numero di controversie. Se tali sforzi non dovessero ridurre il numero di controversie, American Express potrà inserire l'Esercizio in uno dei programmi di Storno di Addebito. Vedere l'Articolo 5.11, "Programma di pieno diritto di rivalsa in caso di frode".

f. L'Esercizio deve predisporre e pagare delle sistemazioni alternative se quelle prenotate non sono disponibili nella data e nell'ora specificate e se la prenotazione non è stata cancellata dal Titolare della Carta. L'Esercizio fornirà al Titolare della Carta i seguenti servizi senza alcun costo aggiuntivo:

i. sistemazione analoga per un (1) pernottamento in un'altra struttura;

ii. se richiesto, una telefonata di tre (3) minuti;

iii. transfer verso la sede della struttura sostitutiva; e

iv. adoperarsi in buona fede per inviare tutte le comunicazioni al Titolare della Carta presso la sede della struttura sostitutiva.

8.2.8.3.3 Check-in di emergenza

a. Se il Titolare della Carta, la cui Carta fosse andata perduta o fosse stata rubata, richiedesse di fare il check-in, occorrerà contattare il numero telefonico delle Autorizzazioni, chiedere di un rappresentante di American Express, richiedere l'autorizzazione per un Check-in di emergenza e seguire le istruzioni fornite dal rappresentante stesso.

8.2.9 Servizi di viaggio

a. Se l'Esercizio si occupa di fornire il trasporto terrestre, marittimo, o aereo, servizi alberghieri, le visite turistiche o altre disposizioni, oppure altri servizi di viaggio e utilizza degli Agenti per vendere i suoi servizi, gli Agenti possono accettare la Carta come metodo di pagamento per i suoi servizi e l'Esercizio potrà trasmettere gli Addebiti risultanti ad American Express per il pagamento, come se ogni Agente fosse uno dei

suoi Punti vendita. L'Esercizio farà rispettare agli Agenti il presente Accordo e sarà responsabile della loro conformità ad esso. Poiché American Express pagherà l'Esercizio e non i suoi Agenti per gli Addebiti che sono stati inviati ad American Express in questo modo, l'Esercizio sarà responsabile del pagamento dei suoi Agenti e altrimenti di trovare accordi con loro per tali Addebiti.

b. American Express assegnerà agli Esercizi dei numeri di Esercizio unici, che l'Esercizio e i suoi Agenti dovranno utilizzare come indicato da American Express per la trasmissione delle transazioni. L'Esercizio è l'unico responsabile del Regolamento di conti con gli Agenti ed è responsabile in solido e disgiuntamente per i loro obblighi ai sensi dell'Accordo.

8.3 Japan Credit Bureau

a. American Express ha una partnership consolidata con Japan Credit Bureau (JCB), un Emittente di carte di credito con sede in Giappone, in base alla quale opera in qualità di Merchant acquirer di JCB in Canada, Australia e Nuova Zelanda. Gli Esercizi situati in Canada, Australia e Nuova Zelanda possono accettare ed elaborare carte JCB con lo stesso tasso di sconto delle carte American Express. La definizione di Carta American Express o Carta include le carte JCB e i riferimenti ai marchi American Express includono i marchi di JCB. Gli Esercizi in Canada possono accettare le carte JCB con lo stesso Numero di Esercizio e utilizzando lo stesso terminale con cui accettano la Carta American Express.

b. American Express potrebbe divulgare le informazioni relative alle transazioni su carte JCB a JCB e alle sue filiali per l'elaborazione di tali transazioni e, se opportuno, per implementare l'accettazione delle carte JCB sulla sua Rete.

c. Per gli Esercizi in Canada, Australia e Nuova Zelanda sono disponibili decalcomanie e targhette American Express e JCB in omaggio. Contattare il rappresentante American Express per ulteriori informazioni.

8.4 Penali a carico dell'Esercizio

8.4.1 Introduzione

a. L'Esercizio deve pagare ad American Express lo Sconto e può essere soggetto a varie altre penali e accertamenti. Alcune penali o alcuni accertamenti riguardano prodotti o servizi speciali, mentre altre potrebbero essere applicate a causa della mancata conformità dell'Esercizio alle nostre politiche e procedure. Molte penali per mancata conformità e molti accertamenti possono essere evitati rimediando alle azioni che hanno causato la mancata conformità.

8.4.2 Penali relative a Sconti con accettazione delle Carte

Tabella 8-6: Penali relative a Sconti con accettazione delle Carte

Penale	Descrizione	Importo
Tasso di Sconto	Uno Sconto è uno degli importi che American Express addebita all'Esercizio per l'accettazione della Carta. Per determinare lo Sconto da pagare, contattare il proprio rappresentante American Express.	Varie

8.4.3 Penali per Esecutori di pagamenti e Operatori accettanti indiretti

a. L'Accordo prevede varie penali e accertamenti, come descritto nella tabella seguente.

Tabella 8-7: Penali per Esecutori di pagamenti e Operatori accettanti indiretti

Penale	Descrizione	Importo
Penale generale per mancata conformità di Esecutori di pagamenti e Operatori accettanti indiretti	Una penale applicata nel caso in cui l'Esecutore di pagamenti o l'Operatore accettante indiretto non rispettino la politica e i requisiti documentati nel Comma 8.2.6, "Esecutore di pagamenti" o nel Capitolo 6, "Operatori accettanti indiretti". Queste penali possono essere applicate nel caso in cui non sia stata indicata una penale per mancata conformità per una specifica violazione della politica o nel caso in cui siano state applicate penali per mancata conformità, ma l'Esecutore di pagamenti o l'Operatore accettante indiretto non abbia intrapreso azioni per correggere la violazione della politica.	• Fino a 10.000 dollari per la seconda violazione della stessa norma nel corso dei 12 mesi successivi alla notifica della prima violazione. • Fino a 20.000 dollari per la terza e per le successive violazioni della stessa norma nel corso dei 12 mesi successivi alla notifica della prima violazione.
Penale per gli Esercizi Sponsorizzati o i Beneficiari finali per mancata conformità nel riportare le informazioni	Una penale applicata nel caso in cui un Esecutore di pagamenti non fornisca gli elementi dei Dati dell'Esercizio Sponsorizzato richiesti. Questa commissione si applicherà agli Operatori accettanti indiretti ai quali potrebbe essere richiesto di inviare i dati del Beneficiario finale.	• Fino a 10.000 dollari per la seconda violazione della stessa norma nel corso dei 12 mesi successivi alla notifica della prima violazione. • Fino a 20.000 dollari per la terza e per le successive violazioni della stessa norma nel corso dei 12 mesi successivi alla notifica della prima violazione.

AMERICAN EXPRESS

Definizioni

Nelle presenti *Norme per gli Esercizi Convenzionati*, e in tutto l'Accordo, si applicano i termini seguenti così come qui definiti. Altri termini definiti compaiono in *corsivo* nel corpo dell'Accordo e si applicheranno all'intero documento, non solo alla clausola in cui compaiono.

Accordo

L'accordo in base al quale l'Esercizio accetta le Carte American Express e le presenti *Norme per gli Esercizi Convenzionati*, collettivamente.

Accredito

L'importo dell'Addebito rimborsato dall'Esercizio ai Titolari della Carta per acquisti o pagamenti effettuati con Carta.

Addebiti alla presenza del Titolare della Carta

Un Addebito per il quale la Carta viene presentata al punto di acquisto, inclusi gli Addebiti alla presenza del Titolare e gli Addebiti effettuati presso i CAT.

Addebiti per fatturazione periodica

Opzione offerta ai Titolari della Carta per effettuare automaticamente Addebiti periodici per una serie di acquisti o pagamenti separati.

Addebito

Un pagamento o un acquisto effettuato con la Carta, ad esclusione di qualsiasi pagamento o acquisto indirizzato ad una rete diversa dalla Rete American Express.

Addebito aggregato

Un Addebito che combina molteplici piccoli acquisti o rimborsi (o entrambi) sostenuti su una Carta in un unico Addebito più grande prima di trasmettere l'Addebito a American Express per il pagamento.

Addebito aggregato per servizi di trasporto

Un Addebito aggregato che combina molteplici piccole transazioni contactless per uso di servizi di trasporto sostenute su un'unica Carta in un unico Addebito più grande prima di trasmettere l'Addebito a American Express per il pagamento.

Addebito alla presenza del Titolare della Carta

Un Addebito per cui la Carta fisica, o nel caso di transazioni avviate da Digital Wallet in modalità Contactless, il dispositivo mobile è presentato al POS, compresi gli Addebiti effettuati tramite CAT. Talvolta chiamato "Addebito con Carta presente" nella documentazione di American Express.

Addebito avviato dall'applicazione

Un Addebito effettuato tramite l'applicazione progettata appositamente per la navigazione su dispositivi mobili o tablet.

Addebito con consegna differita

Un singolo acquisto, per il quale è necessario creare e inviare due Documenti di Addebito separati. Il primo Documento di Addebito è per il deposito o acconto, mentre il secondo è per il saldo dell'acquisto.

Addebito contestato

Qualsiasi Addebito (o parte di esso) per il quale è stata presentata una contestazione, è stato sporto un reclamo o è stata fatta una domanda.

Addebito SafeKey

Un Addebito autenticato tramite il programma SafeKey.

Addebito senza presentazione della Carta

Un Addebito per il quale la Carta non viene presentata al punto di acquisto (ad esempio, acquisti per posta, telefono, Internet o in formato digitale, inclusa una transazione avviata dall'applicazione Digital Wallet, ma escluse le transazioni avviate in modalità Contactless dal Digital Wallet).

Addebito via Internet

Un Addebito effettuato tramite il sito web dell'Esercizio o il relativo sito web dei Punti vendita dell'Esercizio tramite un browser web via Internet. Ciò ad esclusione degli Addebiti attivati tramite applicazione.

Adeguamento dell'importo di Autorizzazione

L'avviso di adeguamento dell'importo di Autorizzazione consente agli Acquirenti e ai relativi Esercizi di adeguare l'importo della transazione quando l'importo finale della transazione è inferiore a quello precedentemente autorizzato. Ciò consente all'Emittente di rimuovere qualsiasi blocco sui fondi disponibili sul Conto Carta del Titolare della Carta per importi eccedenti autorizzati, senza attendere di ricevere l'Avviso di dichiarazione contenente l'importo finale della transazione.

Affiliata

Qualsiasi soggetto giuridico che controlla, è controllato da o è sotto un controllo comune con la parte interessata, comprese le sue controllate.

Agente

Un agente di vendita di biglietti, di viaggi o vendite da essi generate o altro agente, non un dipendente dell'Esercizio, che vende beni e/o servizi dell'Esercizio.

Altri mezzi di pagamento

Qualsiasi altro Addebito, Accredito, debito, debito differito, valore memorizzato, smart card, altre carte di pagamento, altri conti in valuta estera, dispositivi di accesso al conto o qualsiasi altro strumento di pagamento, servizio o prodotto diverso dalla Carta.

Altro accordo

Qualsiasi accordo, diverso dal presente Accordo, tra (i) l'Esercizio o uno delle sue Affiliate e (ii) American Express o una delle sue affiliate.

Approvato PCI

Un dispositivo di immissione PIN o un'applicazione di pagamento (o entrambi) visualizzato/a al momento dell'applicazione nell'elenco delle società e dei provider approvati, gestito/a dal PCI Security Standards Council, LLC, disponibile all'indirizzo www.pcisecuritystandards.org.

Approvazione/Approvato

Un messaggio che concede un'Autorizzazione in risposta ad una richiesta di Autorizzazione da parte di un Esercizio, e che consiste in una Approvazione o un altro indicatore.

Arco temporale di risposta

La quantità di tempo necessaria per fornire una risposta contenente le informazioni richieste da American Express dopo il suo contatto con l'Esercizio, come di volta in volta notificato.

Autenticazione forte del cliente (SCA)

Autenticazione basata sull'utilizzo di due o più elementi indipendenti, ove la violazione di un elemento non compromette l'affidabilità di qualunque altro elemento, e gli elementi rientrano in due o più delle seguenti categorie: (i) qualcosa di noto solo al Titolare della Carta, (ii) qualcosa di detenuto solo dal Titolare della Carta, e (iii) qualcosa di inerente al Titolare della Carta.

Autenticazione SafeKey

L'Esercizio ha richiesto l'autenticazione del Titolare della Carta in conformità con il programma AESK (American Express SafeKey) e ha ricevuto prova dell'autenticazione, cioè ECI 5, dall'emittente o dalla rete American Express.

Autorizzazione

Il processo per ottenere l'approvazione di un Addebito, come descritto nel presente Accordo, sotto forma di un numero di codice di approvazione fornito da American Express o da un terzo designato e approvato da American Express di volta in volta.

Autorizzazione incrementale

Messaggio di Autorizzazione utilizzato da un Esercizio per richiedere un aumento dell'importo di una richiesta di Autorizzazione preliminare precedentemente approvata.

Autorizzazione preliminare

Un'Autorizzazione per un importo preliminare che differisce, quando l'importo finale dell'Addebito non è noto al momento dell'Autorizzazione, dall'importo finale trasmesso.

Autorizzazione vocale

L'autorizzazione di un Addebito ottenuta chiamando il Reparto Autorizzazioni di American Express.

Beneficiario finale

Un'entità terza che riceve i pagamenti da un Operatore accettante indiretto. Il Beneficiario finale non riceve i dati della Carta dall'Operatore accettante indiretto. Un Beneficiario finale può anche essere, separatamente, un Esercizio che accetta direttamente la Carta.

Beni

Prodotti tangibili fabbricati o prodotti per la vendita (ad esempio, articoli, merci).

Beni o servizi digitali

Beni o servizi digitali scaricati o a cui si acceda via Internet o con un altro processo di trasferimento del file (ad es. film, applicazioni, giochi, software di scansione antivirus).

Carta con Chip
Una Carta che contiene un microchip integrato su cui sono memorizzati i dati (incluse le informazioni del Titolare della Carta), che un terminale POS abilitato può leggere per facilitare l'elaborazione dell'Addebito. Talvolta chiamata "smart card", "Carta EMV", o "ICC" o "Carta con circuito integrato" nella documentazione di American Express.

Carta di debito
Qualsiasi Carta che acceda a un deposito a vista, un conto corrente, conto di risparmio o altro conto similare, ad esclusione di qualsiasi Carta recante il nome di un emittente terzo o marchi senza i marchi di American Express. Una transazione viene regolata dal conto a cui accede. Una Carta di debito non è una Carta prepagata.

Carta o Carte American Express
Qualsiasi Carta, dispositivo elettronico di accesso al conto, altro strumento di pagamento virtuale, elettronico o fisico, o servizio emesso o fornito da American Express Company, da una delle sue Affiliate o da qualsiasi licenziatario autorizzato e recante qualsiasi marchio di American Express Company o di una delle sue Affiliate. Il termine Carta comprende anche qualunque altro dispositivo di accesso al conto o Carta fornito/a da un emittente terzo. L'utilizzo nel presente Accordo dei termini "Addebito" e "Accredito" in relazione alle Carte è intercambiabile.

Carta prepagata
Qualsiasi Carta contrassegnata o indicata come "prepagata" o recante un altro identificativo, che American Express potrebbe notificare all'Esercizio di volta in volta.

Carta senza microchip (non Chip)
Una Carta che non dispone di un microchip integrato contenente informazioni sul conto e sul Titolare della Carta.

Chip
Un microchip integrato incorporato in una scheda contenente informazioni sul Titolare della Carta e sul conto.

Codice categoria merceologica dell'Esercizio (MCC)
Codice di quattro (4) cifre usato per identificare il settore merceologico in cui opera l'Esercizio.

Codice QR (Quick Response)
Un codice a barre bidimensionale statico o dinamico a lettura automatica contenente dati che possono essere estratti e utilizzati per uno scopo specifico, come l'abilitazione di un pagamento digitale.

Consegne in più tranche
Una transazione per consegne in più tranche avviene quando il Titolare di una Carta effettua un unico acquisto di beni distinti e i beni sono consegnati al Titolare della Carta in più spedizioni.

Consumer-Presented Quick Response (CPQR)
Una transazione in cui un Titolare della Carta utilizza l'applicazione dell'emittente su un dispositivo mobile per generare un codice QR che viene sottoposto a scansione su un dispositivo POS.

Contactless
Un ambiente per la transazione in cui una Carta o un dispositivo mobile è abilitato/a con un componente a radiofrequenza a comunicare con un dispositivo POS abilitato a sua volta alla radiofrequenza per avviare una transazione.

Conto bancario
Un conto che l'Esercizio o le sue Affiliate detengono in una banca o in un altro istituto finanziario.

Conto Carta
Un Conto istituito da un Emittente presso un individuo al momento dell'emissione di una (1) o più Carte.

Conto Esercizio
Un conto aperto con American Express al momento della stipula di questo Accordo.

Controllo di stato conto
Un tipo di richiesta di Autorizzazione utilizzata per chiedere a un emittente di indicare se il Conto Carta rappresentato dal Conto Carta sul messaggio è valido. Il Controllo di stato conto è usato, ad esempio, dalle autorità di trasporto per controllare lo stato di un Conto Carta associato ad una transazione contactless per servizi di trasporto sul terminale dell'operatore interessato.

Credenziali depositate
Qualunque dato del conto del Titolare della Carta, compreso ma non limitato a, PAN o Token, memorizzato dagli Esercizi. Gli Esercizi possono memorizzare delle credenziali su file per avviare le transazioni iniziate dall'Esercizio e i Titolari della Carta potranno usare le loro credenziali depositate per avviare transazioni avviate dal Titolare della Carta.

Criptovaluta
Una risorsa digitale riconosciuta come mezzo di scambio, unità e/o metodo di accantonamento, che utilizza la tecnologia blockchain e la crittografia per inviare e verificare transazioni denominate nel token digitale.

Danni patrimoniali
Danni causati a un veicolo noleggiato a un Titolare della Carta.

Data di scadenza
L'anno e il mese in cui la Carta scade.

Dati del Titolare della Carta
Questa espressione ha il significato che le è stato dato nell'attuale Glossario dei termini per PCI DSS.

Dati della Carta con Chip
Le informazioni contenute nel microchip o nella Carta con Chip utilizzata per elaborare delle transazioni.

Dati dell'Esercizio sponsorizzato
I requisiti obbligatori, condizionali e facoltativi, inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, nomi, indirizzi postali e di posta elettronica, codice fiscale, nomi e numeri di previdenza sociale del firmatario autorizzato per Esercizi sponsorizzati e altre informazioni identificative similari sugli Esercizi sponsorizzati, come indicato nelle *Specifiche tecniche American Express*. Per maggiore chiarezza, i dati degli Esercizi sponsorizzati non comprendono i Dati delle transazioni.

Dati delle transazioni
Tutte le informazioni richieste da American Express, comprovanti una o più transazioni, comprese le informazioni ottenute presso il Punto vendita, le informazioni ottenute o generate durante l'Autorizzazione e la Trasmissione, e qualsiasi Storno di Addebito.

Dati di Addebito/dati di Accredito
Uno o più elementi di dati elencati nell'Articolo 2.6, "Documenti di Addebiti e di Crediti".

Dati di trasmissione

Come i Dati del Titolare della Carta ad eccezione dei requisiti, che devono includere: Nome del Titolare della Carta, data di scadenza, firma del Titolare della Carta (se acquisita) e i termini "Nessun rimborso" se l'Esercizio ha una procedura di non rimborso.

Dispositivo di inserimento del PIN

Ha il significato che gli è stato dato nelle definizioni correnti dei termini per le voci Sicurezza delle transazioni con PIN abituali nel settore per le carte di pagamento (PTS), Punto di interazione (POI), Requisiti di sicurezza modulare, disponibili all'indirizzo www.pcisecuritystandards.org.

Dispositivo mobile

Un dispositivo elettronico riconosciuto da American Express che è abilitato ad avviare un pagamento Digital Wallet. Questo termine include, ma non è limitato a, telefoni mobili, computer, tablet e dispositivi elettronici portatili.

Documento di Accredito

Un documento di Accredito contenente i dati dell'Accredito e conforme ai requisiti di American Express.

Documento di Addebito

Il documento trasmesso relativamente ad una transazione di Addebito o di Credito di un Titolare della Carta, contenente i dettagli di una transazione effettuata presso uno sportello automatico ATM o un POS. American Express utilizza inoltre i seguenti termini nelle presenti Norme per gli Esercizi Convenzionati e/o nell'Accordo per riferirsi a un Documento di Addebito: Documento di Addebito originale, Documento di Addebito sostitutivo, Registro della transazione e copia.

Elaboratore o Agente di elaborazione

Un intermediario terzo dell'Esercizio, approvato da American Express, per ottenere Autorizzazioni da quest'ultima e per trasmettere Addebiti e Accrediti alla medesima.

Elenco delle Autorizzazioni negate

Un elenco di Conti Carta che hanno ricevuto una Autorizzazione negata o un Controllo di stato conto negativo senza un'approvazione successiva che li rimuova dall'elenco.

Emittente

Qualunque Entità (compresa American Express e i suoi Affiliati) autorizzata da American Express o da un Affiliato di American Express ad emettere Carte e ad operare nell'attività di emissione di Carte.

Emittente terzo

Qualsiasi altra società terza emittente di carte, la cui Carta sia accettata dall'Esercizio ai sensi dell'Accordo.

Esecutore di pagamenti

Un soggetto, il cui modello operativo prevede l'accettazione della Carta per conto di terzi (Esercizi sponsorizzati). Precedentemente indicato come "Aggregatore di pagamenti", "Fornitore di servizi di pagamento" o "PSP" nella documentazione.

Esercizio fraudolento, fittizio e/o collusivo

Un Esercizio che fornisce informazioni fraudolenti durante il processo di set up o che elabora transazioni con l'intento di frodare American Express, un Titolare della Carta o un Esercizio il cui volume di Addebiti è costituito da frodi accertate, inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, gli Esercizi coinvolti in:

- Fatturazione a Titolari della Carta di Addebiti non autorizzati (vale a dire, Addebiti non autorizzati dal Titolare della Carta);

- Uso della stampigliatrice, strisciata della Carta o digitazione di dati della carta per effettuare transazioni aggiuntive per Addebiti non autorizzati prima di restituire la Carta al Titolare o uso illecito di informazioni sottratte dal Conto Carta mentre il Titolare rimane in possesso della sua Carta; e
- Digitazione di una transazione non autorizzata dopo aver ricevuto un numero di Conto Carta rubato da un soggetto colluso.

Esercizio sponsorizzato

Qualsiasi altra entità terza (o venditore di beni), nominata dall'Esercizio e che abbia firmato un Accordo di Esercizio sponsorizzato.

Expresspay

Un programma all'interno di American Express per facilitare le transazioni Contactless tra una Carta con Chip o un dispositivo mobile contenente un'applicazione Expresspay e un dispositivo POS abilitato Expresspay.

Fornitori di servizi

Elaboratori autorizzati, elaboratori terzi, fornitori di gateway, integratori di terminali POS e ogni altro fornitore agli Esercizi di terminali POS o di altre soluzioni o servizi di elaborazione dei pagamenti.

Frequenza di Trasmissione

Il numero massimo di giorni per cui le transazioni effettuate per servizi di trasporto possono essere aggregate prima di richiederne la Trasmissione.

Gestore di pagamenti di bollette

Un Operatore accettante indiretto utilizzato da Titolari di Carta perché paghi una fattura per conto loro. I Gestori di pagamenti di bollette (BPP) effettuano l'Addebito sul Conto Carta del Titolare della Carta e pagano i Beneficiari finali aventi diritto, identificati sulla bolletta.

Gestore di pagamenti rateali

Un Esercizio che offre ai Titolari di Carte la possibilità di pagare acquisti effettuati presso il Beneficiario finale in rate per un periodo stabilito.

Giorno feriale

Un giorno in cui tutte le parti coinvolte in una transazione sono operative.

Identificatore della transazione originale (O-TID)

Un identificatore della transazione (TID) generato da AEGN durante una richiesta di Autorizzazione per una transazione avviata dal Titolare della Carta che collega tutti le successive transazioni avviate dall'Esercizio alla transazione originale avviata dal Titolare della Carta.

Importo massimo per una transazione Contactless senza CVM

L'importo massimo dell'Addebito che può essere elaborato usando la tecnologia Contactless.

Indicatore commercio elettronico (ECI)

Un elemento di dati relativo a un Addebito SafeKey che indica il risultato dell'Autenticazione SafeKey.

Informazioni personali

Informazioni su una persona raccolte o tenute dall'Esercizio nel corso dell'esecuzione del presente Accordo e che hanno il significato attribuito loro secondo le Leggi sulla privacy. Le informazioni personali includono, a titolo esemplificativo, le informazioni a cui l'Esercizio ha accesso o che ha ricevuto in relazione ai Titolari di Carta American Express o le informazioni che American Express ha ricevuto o a cui accede relativamente all'Esercizio (se questi è una persona) e qualsiasi persona alle dipendenze dell'Esercizio i cui dettagli sono stati forniti ad American Express come parte della richiesta o nel corso dell'accettazione della Carta da parte dell'Esercizio.

Informazioni sui Titolari della Carta

Qualsiasi informazione sui Titolari della Carta e sulle transazioni effettuate con la Carta, inclusi i nomi, gli indirizzi, i numeri di conto e i CID (Numero di identificazione della Carta).

Interfaccia informazioni Esercizio sponsorizzato

Qualsiasi formato (inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, i file di dati trasmessi tramite SFTP (Secure File Transfer Protocol), API (Application Programming Interface) o altri metodi) contenente i dati dell'Esercizio sponsorizzato definiti nelle *Specifiche tecniche American Express*. Il *File globale degli Esercizi sponsorizzati* e l'API di acquisizione dell'Esercizio sponsorizzato sono esempi di formati di interfaccia di informazioni relative all'Esercizio sponsorizzato.

Legge applicabile

(i) qualsiasi legge, statuto, regolamento, ordinanza o legislazione subordinata di volta in volta in vigore, a cui l'Esercizio o American Express o una Affiliata di uno dei due è soggetto, (ii) il diritto comune loro applicabile di volta in volta, (iii) qualsiasi ordinanza, parere, o decreto per loro vincolanti e (iv) qualsiasi direttiva, procedura, norma o ordine per loro vincolanti e che sia emesso/a o conferito/a da un ente regolatore o da un governo o ente pubblico di qualsiasi territorio o altra giurisdizione nazionale, federale, comunitaria, statale, provinciale o locale.

Leggi sulla privacy

La legge sulla protezione dei dati personali e qualsiasi requisito legale o normativo in Giappone o altrove che si riferisca alla privacy o alla protezione dei dati personali e che American Express o l'Esercizio devono rispettare.

Limite di plafond

Un importo di Addebito al di sopra del quale è necessario ottenere un'Autorizzazione.

Marchi

Nomi, loghi, domini, marchi di servizi, marchi o nomi commerciali, slogan o altre definizioni di proprietà riservata.

Mercato

Un Esercizio che offre ai Titolari di Carte la possibilità di pagare acquisti effettuati da più Beneficiari finali sulla sua piattaforma con il suo marchio in evidenza (cioè sito web o app mobile) e di pagare tali acquisti sulla stessa piattaforma.

Metodo di verifica dei Titolari della Carta da dispositivi consumer (CDCVM)

Un metodo di verifica approvato e riconosciuto da American Express per i Titolari della Carta in base al quale le credenziali del Titolare della Carta vengono verificate su un dispositivo mobile e fornite a un emittente American Express nell'autorizzazione all'Addebito.

Metodo di verifica del Titolare della Carta (CVM)
Metodo mediante il quale viene eseguita la verifica dei Titolari di Carta al fine di garantire che la persona che presenta la Carta o il dispositivo mobile sia la persona a cui è stata rilasciata l'applicazione.

noi, nostro (maschile, femminile, singolare e plurale) e ci
Il soggetto aziendale American Express applicabile per il Paese dell'Esercizio, come definito nell'Accordo.

Numero del Punto vendita
Il numero unico che American Express assegna a ciascun Punto vendita. Se l'Esercizio dispone di più Punti vendita, American Express potrà assegnare a ciascuno un Numero di Punto vendita diverso. Talvolta chiamato "numero Esercizio" o "numero SE" nella documentazione di American Express.

Numero della Carta
Il numero unico di identificazione che l'Emittente assegna alla Carta al momento dell'emissione.

Numero di conto principale (PAN)
Una serie di cifre utilizzate per identificare un rapporto con il cliente. Il numero assegnato identifica sia l'emittente della Carta che il Titolare della Carta.

Numero di identificazione bancaria (BIN)
Un numero di 6 cifre usato sulle Carte per identificare l'emittente della Carta e che serve da prime sei cifre del numero di Conto Carta o Token.

Numero di identificazione della Carta (CID)
Uno qualsiasi dei diversi valori stampati sulla facciata della Carta.

Operatore accettante indiretto
Un intermediario di pagamenti, che stipula un contratto con American Express per inviare pagamenti a più Beneficiari finali terzi aventi diritto. L'Operatore accettante indiretto accetta la Carta, ma non invia informazioni sulla Carta al Beneficiario finale e paga i Beneficiari finali aventi diritto usando un altro metodo, come un trasferimento bancario, un assegno o un bonifico.

Operatore di Portafoglio digitale
Un Operatore di Portafoglio digitale (DWO) è un Operatore accettante indiretto che effettua una richiesta di pagamento che permette ai Titolari di Carte di effettuare acquisti o trasferire fondi tramite uno o più dei tipi di transazione indicati nell'Articolo 6.2, "Modelli degli Operatori accettanti indiretti".

Ordine digitale
Dati di Addebito che vengono prelevati tramite la pagina di pagamento di un sito web, via Internet, e-mail, intranet, extranet, EDI, o altra rete digitale a pagamento di beni o servizi. Sono inclusi gli Addebiti in Internet e quelli avviati da applicazione. Talvolta chiamato "Ordine via Internet" nella documentazione.

Paese Chip e PIN
Un Paese in cui il terminale POS deve essere in grado di elaborare transazioni Chip e PIN. Vedere il Capitolo 8, "Regole speciali per settori specifici".

Paese Chip only (solo Chip)
Paese in cui il terminale POS deve essere in grado di elaborare transazioni con Carta con Chip di cui non si richiede l'Autenticazione tramite PIN.

Paese non Chip
Un Paese in cui non è richiesta una transazione con Chip o Chip e PIN.

Pagamento anticipato
Un Addebito per il quale il pagamento completo è effettuato in anticipo per la fornitura della merce e/o della prestazione dei servizi dell'Esercizio al Titolare della Carta.

Parti interessate
Uno o tutti i dipendenti, gli agenti, i rappresentanti, i subappaltatori, gli elaboratori, i fornitori di servizi, i fornitori di apparecchiature per punti vendita (POS) o terminali POS o soluzioni di elaborazione dei pagamenti dell'Esercizio, soggetti associati al conto Esercizio American Express, e chiunque altro a cui l'Esercizio possa fornire accesso ai dati del Titolare della Carta o a Dati sensibili di autenticazione (o a entrambi) in conformità all'Accordo. Talvolta chiamati "Fornitori" nella documentazione di American Express.

Periodo di conservazione dei documenti
La quantità di tempo necessaria per conservare il Documento di Addebito o di Accredito originale o archiviato digitalmente e tutti i documenti e i dati che evidenziano una transazione, come di volta in volta notificato.

Periodo di tempo di validità dell'Autorizzazione
Il numero di giorni di validità di un'autorizzazione per i servzi di trasporto, prima che sia richiesto un nuovo Controllo di stato conto o una nuova Autorizzazione.

PIN
Numero di identificazione personale.

POS mobile (MPOS)
Un sistema composto da un dispositivo mobile di tipo commerciale con connettività cellulare o WiFi (come un telefono, un tablet o un laptop) che può essere usato insieme a una periferica di lettura delle Carte per accettare transazioni con contatto e/o Contactless.

Potenziale Esercizio sponsorizzato
Un venditore di beni e servizi che desidera accettare la Carta presso il punto vendita tramite una terza parte autorizzata ad accettare la Carta per conto di tale venditore.

Preautorizzazione
Un'Autorizzazione ottenuta all'inizio di una transazione a fronte di una stima in buona fede dell'importo massimo della stessa, quando un'Autorizzazione incrementale non sarà successivamente utilizzata.

Prenotazioni garantite
Precedentemente indicate coi termini Programma per prenotazioni con No Show (mancata presentazione) o Prenotazioni assicurate. Permette ai Titolari di garantire la propria prenotazione presso le strutture o le agenzie di noleggio aderenti all'iniziativa attraverso l'uso della Carta e garantiscono inoltre il pagamento agli Esercizi delle strutture alberghiere di un (1) pernottamento nel caso in cui il Titolare non utilizzi la prenotazione o la cancelli entro i termini previsti.

Procedura operativa di sicurezza dei dati (DSOP)
La procedura operativa di sicurezza dei dati di American Express, descritta nella Introduzione alla DSOP e agli Standard per la Protezione, delle *Norme internazionali per gli Esercizi Convenzionati*.

Programma di pieno diritto di rivalsa in caso di frode

Un programma che permette a American Express di esercitare i suoi diritti di Storno di Addebito senza prima inviare una richiesta di informazioni ogni qualvolta un Titolare di Carta si oppone ad un Addebito per qualunque ragione basata su una frode effettiva o presunta senza il diritto da parte del Titolare di richiedere un'inversione della decisione di American Express di esercitare i suoi diritti di Storno di Addebito.

Programma no CVM

Un programma che permette ad un Punto vendita di non richiedere un CVM ai Titolari delle Carte.

Programma SafeKey American Express

Uno strumento di autenticazione standard del settore, progettato per fornire una maggiore sicurezza nelle transazioni online.

Prove inconfutabili

Ulteriori tipi di documentazione fornite dall'Esercizio per dimostrare che il Titolare della Carta ha preso parte alla transazione, ha ricevuto beni o servizi o ha tratto vantaggio dalla transazione.

Punto vendita

Le sedi, i negozi, i Punti vendita, i siti web, le reti digitali e tutti gli altri punti vendita di ciascun Esercizio e dei suoi Affiliati, utilizzando qualsiasi metodo per la vendita di beni e servizi, compresi i metodi che l'Esercizio adotterà in futuro. Talvolta anche indicato come "Esercizio", "SE" o "punto di assistenza" nella documentazione di American Express.

Punto vendita Multicurrency (MCCY)

Un Punto vendita operante su piattaforma MCCY ai sensi dell'Accordo.

Rapporto tra frode e vendite

Il calcolo della frode totale rispetto al volume totale di Addebiti dell'Esercizio per un periodo di tempo specifico, determinato da American Express secondo i parametri contenuti nella relativa *Guida di implementazione SafeKey*.

Requisiti di sicurezza PIN PCI

Payment Card Industry Data Security Standard, disponibile all'indirizzo www.pcisecuritystandards.org.

Rete American Express o Rete

La Rete di Esercizi che accettano le Carte e l'infrastruttura operativa, di fornitura di servizi, sistemi e marketing che supporta questa Rete e il Brand American Express.

Revoca dell'Autorizzazione

Messaggio di Autorizzazione utilizzato dall'Esercizio per annullare o ridurre l'importo di un'Autorizzazione precedentemente approvata una volta noto l'importo finale dell'Addebito.

Ricevuta di transazione

Precedentemente denominato Addebito. Un documento elettronico o cartaceo relativo a una transazione generato dall'Esercizio e fornito a un Titolare della Carta.

Ricevuta di transazione sostitutiva

Un documento creato a partire dai dati della transazione originale.

Richiesta di pagamento

Ha il significato attribuito al termine nelle attuali Definizioni dei termini per il PCI DSS, disponibile presso il sito www.pcisecuritystandards.org.

Riferimento Conto di Pagamento

Riferimento non finanziario generato da American Express e associato a un Numero di conto principale (PAN). Il PAR può essere utilizzato dagli Acquirenti e dai loro Esercizi per collegare il PAN e i Token associati.

Scansione manuale tramite stampigliatrice

Dati del Titolare della Carta trasferiti da una Carta a una ricevuta di transazione per completare la Transazione stessa. Una scansione può essere di tipo elettronico o manuale. La scansione manuale è l'impronta dei dati in rilievo realizzata con una stampigliatrice manuale. Ricalcare dati in rilievo della Carta riproducendoli su un foglio o eseguire una fotocopia non sono considerate una prova valida di riproduzione pari alla scansione manuale tramite stampigliatrice.

Sconto

Un importo che viene addebitato per l'accettazione della Carta come stabilito nella richiesta dell'Esercizio o altrove nel presente Accordo, il cui importo è: (i) una percentuale dell'importo nominale di Addebito (tasso di sconto); (ii) una quota forfettaria per ogni transazione; (iii) un importo annuale; o (iv) qualsiasi combinazione delle voci da (i) a (iii). Talvolta chiamato "tasso di sconto", "quota Esercizio", "tassa di servizio Esercizio", o "tassa di servizio" nella documentazione di American Express.

Servizi

Attività lavorativa utile che non fornisce un bene tangibile e che soddisfa una certa richiesta del cliente (ad esempio, servizi telefonici, biglietti aerei/viaggi, pasti, servizi in ambito professionale).

Servizi di pagamento

La fornitura di servizi di pagamento in relazione alle transazioni avvenute tra Titolari della Carta ed Esercizi sponsorizzati, laddove l'Esercente, l'Entità che fornisce tali servizi (e non l'Esercizio sponsorizzato) e l'Esercizio di riferimento, effettua le transazioni con il suo codice esercente e riceve da American Express pagamenti per Addebiti (tra le altre cose).

Soglia di protezione da Storno di Addebito

Il valore massimo di una o più transazioni per servizi di trasporto aggregate, che può essere saldato in base ad una Autorizzazione approvata e protetta contro gli Storni di Addebito.

Soglia di protezione per Autorizzazione negata

L'importo massimo che può essere regolato in seguito ad Autorizzazione negata per una transazione contactless per servizi di trasporto.

Specifiche tecniche

L'insieme dei requisiti obbligatori, condizionali e facoltativi, inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, guide, specifiche, interfacce, bollettini, mandati e notifiche che potremmo aggiornare periodicamente, relativi a (i) la connettività alla rete American Express e (ii) l'elaborazione elettronica delle transazioni, compresa l'Autorizzazione e l'invio delle transazioni. Tali requisiti sono disponibili all'indirizzo www.americanexpress.com/merchantspecs o su richiesta del rappresentante American Express. Talvolta chiamate "Specifiche tecniche American Express" o "Specifiche".

Specifiche EMV

Le specifiche emesse da EMVCo, LLC, disponibili all'indirizzo www.emvco.com.

Storno di Addebito

Se utilizzato come verbo (l'azione di stornare), significa il diritto di American Express di ottenere: (i) American Express potrà effettuare il rimborso dall'Esercizio per un importo di un Addebito, o di un altro importo, che American Express ha pagato all'Esercizio detraendo, trattenendo, recuperando, o comunque compensando gli importi con i pagamenti da parte di American Express all'Esercizio (oppure addebitando il conto corrente bancario dell'Esercizio) o notificando a quest'ultimo o ad un suo Punto vendita l'obbligo di pagamento ad American Express, che dovrà avvenire prontamente e in toto; oppure (ii) effettuando l'inversione contabile di un Addebito per cui American Express non ha ancora effettuato il pagamento all'Esercizio. Se utilizzato come sostantivo, indica l'importo di un Addebito soggetto a rimborso da parte dell'Esercizio o a inversione contabile. Talvolta chiamato "pieno diritto di rivalsa" nella documentazione di American Express.

Storno di Addebito effettuato senza presentazione della Carta

Uno storno di Addebito effettuato senza presentazione della Carta e che è stato contestato come fraudolento.

Tecnologia Contactless

Qualsiasi tecnologia che consenta il trasferimento di dati di Addebito da una Carta con Chip o da un dispositivo mobile a un terminale POS in modalità Contactless in relazione a un Addebito alla presenza del Titolare della Carta.

Tecnologia di attenuazione dei rischi

Soluzioni tecnologiche che migliorano la sicurezza dei dati dei Titolari di carte American Express e dei dati sensibili di autenticazione, come stabilito da American Express. Perché un sistema tecnologico possa essere considerato una Tecnologia di attenuazione dei rischi, è necessario che l'Esercizio ne dimostri l'utilizzo efficace in conformità con la sua progettazione e il suo scopo previsto. Alcuni esempi includono: EMV, crittografia point-to-point e tokenizzazione.

Tentativo di SafeKey

L'Esercizio ha richiesto l'autenticazione del Titolare della Carta in conformità con il programma AESK (American Express SafeKey) e ha ricevuto prova del tentativo, cioè ECI 6, dall'emittente o dalla rete American Express. Ai fini di questa definizione, la risposta "impossibile autenticare", cioè ECI 7, non è considerata prova di un tentativo.

Terminale attivato dal cliente (CAT)

Un terminale POS non presidiato (ad esempio, un distributore di carburante con pagamento alla pompa, una stazione di ricarica per veicoli elettrici o un distributore automatico di prodotti). Talvolta chiamati "Terminali self service" o "terminali non presidiati" nella documentazione di American Express.

Terminale di Accesso ai Trasporti (TAT)

Un dispositivo POS abilitato al contactless che, quando "toccato" da una carta Contactless autenticata, consente al Titolare della Carta di accedere al sistema di trasporto.

Terminale POS (Point of Sale)

Un sistema o un'apparecchiatura di elaborazione delle informazioni, inclusi un terminale, un personal computer, un registratore di cassa elettronico, un lettore Contactless, un POS mobile (MPOS), o un motore o un processo di pagamento, utilizzati da un Esercizio, per ottenere autorizzazioni o per raccogliere dati di transazione, o entrambi.

Titolare della Carta

Il portatore o Titolare di una Carta (il cui nome può essere o meno impresso o altrimenti stampato sulla facciata della Carta) a condizione che, se un nome è impresso su una Carta, la persona il cui nome è riportato sulla Carta sia il Titolare della Carta stessa.

Token
Un valore surrogato che sostituisce il PAN.

Transazione
Un Addebito o Accredito effettuato tramite Carta.

Transazioni aggregate
La combinazione di due (2) o più acquisti individuali, rimborsi o entrambi, effettuati sullo stesso numero di Conto Carta e numero di Conto Esercizio in una (1) transazione più grande. American Express utilizza anche i seguenti termini nell'Accordo per fare riferimento alle Transazioni aggregate: Addebiti aggregati.

Transazione avviata dal Titolare della Carta (CIT)
Una transazione che coinvolge la partecipazione diretta del Titolare della Carta.

Transazione avviata dall'applicazione Digital Wallet
Una transazione avviata da un portafoglio digitale che utilizza un browser o un'applicazione di un Esercizio all'interno del dispositivo mobile e non tramite la tecnologia Contactless.

Transazione avviata dall'applicazione Digital Wallet Contactless
Una transazione Contactless avviata da un portafoglio digitale all'interno di un dispositivo mobile tramite l'interfaccia Contactless in un dispositivo POS abilitato per Expresspay.

Transazione avviata dall'Esercizio (MIT)
Una transazione basata su un precedente accordo tra Titolare della Carta e Esercizio, che viene iniziata dall'Esercizio tramite l'uso di Credenziali depositate senza la partecipazione diretta del Titolare della Carta.

Transazione back-to-back in più fasi
Una transazione (esempio, da applicazione mobile o sito web) che permette ai Titolari di Carte di usare una Carta per avere fondi su un'applicazione di pagamento per un acquisto specifico in tempo reale ad un Beneficiario finale.

Transazione Chip e PIN
Un Addebito su Carta con Chip autenticato da un PIN.

Transazione con consegna digitale
Consegna di Beni o Servizi digitali acquistati in Internet tramite un download da Internet o da una rete elettronica o altro processo di trasferimento di file (ad es.: download di software o immagini). A volte chiamata "Transazione in Internet con consegna elettronica" nei nostri materiali.

Transazione contactless per i servizi di trasporto
Una transazione Contactless (vedere anche "Expresspay") per l'inserimento in e/o l'uso di un servizio di trasporto.

Transazione di accantonamento
Una transazione che carica fondi in una applicazione di pagamento per successivi pagamenti. Questo comprende acquisti di beni e servizi presso uno o più Beneficiari finali. Talvolta chiamata nei nostri materiali: "Portafoglio ricaricabile".

Transazione e-commerce
L'acquisto di beni o servizi fisici o digitali effettuato via Internet, un'applicazione o una rete elettronica su un personal computer o un dispositivo mobile comprese, ma non limitatamente alle, transazioni Internet o transazioni avviate tramite applicazione Digital Wallet.

Transazione effettuata per pagamento rateale
Una transazione che rappresenta un singolo pagamento a rate in una serie di rate per un periodo fisso (talvolta chiamata nei nostri materiali: "Compri ora e paghi in seguito").

Transazione Merchant-Presented Quick Response (MPQR)
Una transazione avviata da un Titolare della Carta che usa l'applicazione dell'emittente su un dispositivo mobile per catturare un QR Code merchant-presented.

Transazione tra persone (P2P)
Una transazione che trasferisce fondi a e da utenti registrati di un'applicazione di pagamento.

Transazioni BIP (Buyer Initiated Payment)
Una transazione di pagamento abilitata tramite un file di istruzioni di pagamento elaborato tramite BIP.

Trasmissione
La raccolta dei Dati delle transazioni che l'Esercizio invia a American Express.

Valuta alternativa
Una valuta diversa dalla Valuta Locale, nella misura in cui tale/i valuta/e sia/siano approvata/e da American Express.

Valuta locale
La valuta del Paese in cui è stato sostenuto un Addebito o effettuato un Accredito.

Valuta selezionata
La valuta selezionata da un Titolare della Carta al momento della prima interazione tra l'Esercizio e il Titolare della Carta.

Valuta virtuale
Un'unità di valuta finanziaria non emessa da un organismo monetario nazionale. Le valute virtuali possono essere accettate come mezzo di scambio o trasferimento di valore monetario tra due (2) o più individui o Entità ma non possono avere tutti gli attributi di una valuta reale.

Vettori affiliati
I vettori autorizzati per il trasporto aereo di passeggeri, con i quali un Esercizio di una compagnia aerea ha condiviso accordi con codice di designazione condiviso e accordi scritti di franchising o simili, in base ai quali tali vettori (a) operano con un nome commerciale e un logo di proprietà dell'Esercizio della compagnia aerea; (b) si presentano al pubblico come affiliati all'Esercizio di una compagnia aerea; (c) utilizzano un blocchetto di biglietti recante il nome e il numero di identificazione dell'Esercizio della compagnia aerea; e (d) sono tenuti a rispettare le norme operative e di servizio clienti prescritte dall'Esercizio della compagnia aerea. Si indicheranno i Vettori affiliati di un gestore di compagnia aerea collettivamente come Gruppo vettori affiliati e resta inteso e concordato che i Vettori affiliati sono vettori regionali o di piccole dimensioni.

voi e vostro (maschile, femminile, singolare e plurale)
L'azienda, la società di persone, la ditta individuale o altro soggetto legale che accetta carte ai sensi del presente Accordo e le sue affiliate che svolgono un'attività nello stesso settoree i loro rispettivi Punti vendita.

AMERICAN EXPRESS

Procedura operativa di sicurezza dei dati

Articolo 1 Introduzione alla DSOP e agli Standard per la Protezione 127

Articolo 2 Programma di conformità PCI DSS (Importante Convalida periodica dei Sistemi in uso) 127

Azione 1: Partecipazione al Programma di conformità American Express ai sensi della presente Procedura 128
Azione 2: Riconoscimento del proprio Livello di Esercizio/Fornitore di servizi e dei requisiti della Documentazione di convalida 128
Azione 3: Compilazione della Documentazione di convalida da inviare ad American Express 132
Azione 4: Invio della Documentazione di convalida ad American Express. 133

Articolo 3 Oneri nella Gestione degli Incidenti con i dati 134

Articolo 4 Oneri di Risarcimento per Incidenti con i dati 136

Articolo 5 Programma di analisi mirata (TAP) 138

Articolo 6 Riservatezza 140

Articolo 7 Dichiarazione di non responsabilità. 140

Articolo 8 Definizioni 140

Articolo 9 Siti web utili 144

AMERICAN EXPRESS

Riepilogo delle modifiche DSOP

Icone

Gli aggiornamenti importanti sono elencati nella Tabella di riepilogo delle modifiche e indicati inoltre nella *DSOP* con una barra di modifica. Una barra di modifica è una linea verticale, di solito nel margine sinistro, che identifica il testo aggiunto o modificato. Solo le modifiche sostanziali alla *DSOP* con potenziali ripercussioni sulle procedure operative dell'Esercizio sono indicate con una barra di modifica, come illustrato sul margine sinistro.

Il testo eliminato viene evidenziato con un'icona a forma di cestino posta a margine di ogni eliminazione significativa di testo, compresi gli articoli, le tabelle, i paragrafi, le note e i punti elenco. Il testo eliminato viene citato in questo Riepilogo delle modifiche utilizzando la numerazione degli articoli della precedente edizione per evitare confusione.

Le strisce blu che delimitano i paragrafi indicano le informazioni specifiche dell'area geografica.

Tabella di riepilogo delle modifiche

Gli aggiornamenti importanti sono elencati nella seguente tabella e indicati inoltre nella *DSOP* con una barra di modifica.

Articolo/Comma	Descrizione della modifica
Non ci sono modifiche per questa versione.	

Articolo 1 Introduzione alla DSOP e agli Standard per la Protezione

American Express, società leader nella tutela dei propri utenti, è da tempo impegnata nella protezione dei Dati dei Titolari della Carta e dei Dati sensibili di autenticazione, garantendone l'inviolabilità.

La compromissione dei Dati produce effetti negativi su consumatori, Esercizi, Fornitori di servizi e società emittenti della Carta. Anche un solo incidente può compromettere seriamente la reputazione di una società e pregiudicarne la capacità di condurre affari in maniera efficace. Affrontare questa minaccia mettendo in atto procedure operative di sicurezza idonee può essere utile per accrescere la fiducia dei clienti, incrementare la redditività e migliorare la reputazione dell'azienda.

American Express sa di condividere questa preoccupazione con Esercizi e Fornitori di servizi (collettivamente, indicati di seguito con il termine **voi**) e, nell'ambito delle loro rispettive responsabilità, chiede a questi ultimi di osservare le disposizioni in materia di sicurezza dei Dati indicate nell'Accordo relativamente all'accettazione (nel caso degli Esercizi) o all'emissione (nel caso dei Fornitori di servizi) della Carta American Express® (entrambe tali disposizioni indicate rispettivamente con il termine **Accordo**) e la presente Procedura operativa di sicurezza dei dati (DSOP), che può occasionalmente subire rettifiche. Tali requisiti si applicano a tutte le apparecchiature, i sistemi e le reti (e i loro rispettivi componenti) per mezzo dei quali sono conservati, elaborati o trasmessi chiavi crittografiche, dati del Titolare di Carta o Dati sensibili di autenticazione (o una combinazione di questi).

I termini utilizzati in maiuscolo, se non vengono definiti nel testo precedente, hanno il significato indicato nelle Definizioni alla fine del presente documento.

La Procedura operativa di sicurezza dei dati (DSOP) è un insieme di requisiti di politica completi concepiti per proteggere i Dati del conto ogni volta che tali Dati vengono archiviati, elaborati o trasmessi.

American Express richiede che tutti gli Esercizi e i Fornitori di servizi siano conformi al Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS). Come parte di tale requisito, voi, e solidalmente le Parti contemplate, siete tenuti a:

- conservare i Dati del Titolare della Carta esclusivamente per facilitare le transazioni con Carta American Express in conformità con, e come richiesto dall'Accordo;
- osservare la versione corrente dello Standard di sicurezza dei dati di Payment Card Industry (PCI DSS) e altri requisiti PCI Security Standards Council (PCI-SSC) applicabili per le vostre operazioni di elaborazione, conservazione e trasmissione di chiavi di crittografia, dei Dati del Titolare della Carta o dei Dati sensibili di autenticazione entro la data di entrata in vigore del requisito applicabile;
- assicurarsi che vengano utilizzati prodotti approvati PCI quando si implementa o si sostituisce la tecnologia per conservare, elaborare o trasmettere i dati.

Voi siete tenuti a proteggere tutta la Documentazione di Addebito e Credito American Express, conservata in conformità con quanto stabilito dall'Accordo secondo le presenti disposizioni in materia di sicurezza dei Dati; tale documentazione deve essere utilizzata esclusivamente per le finalità dell'Accordo e salvaguardata di conseguenza. Siete responsabili finanziariamente e per altri aspetti nei confronti di American Express nel garantire che le Parti contemplate agiscano in conformità con le presenti disposizioni in materia di sicurezza dei Dati (fatta salva la capacità di dimostrare l'osservanza della presente procedura ad opera delle Parti contemplate secondo l'Articolo 2, "Programma di conformità PCI DSS (Importante Convalida periodica dei Sistemi in uso)", a meno che sia presente diversa disposizione in tale articolo). I dettagli sugli standard PCI e su come ottemperare ai suoi requisiti sono disponibili all'indirizzo www.pcisecuritystandards.org.

Articolo 2 Programma di conformità PCI DSS (Importante Convalida periodica dei Sistemi in uso)

Siete tenuti all'osservanza della seguente procedura con cadenza annuale e ogni 90 giorni, secondo il PCI DSS, come descritto più avanti, allo scopo di convalidare lo stato delle apparecchiature, dei sistemi e/o delle reti (e dei relativi componenti) vostre e dei vostri Affiliati mediante i quali vengono memorizzati, elaborati o trasmessi i Dati del Titolare della Carta o i Dati sensibili di autenticazione.

Per completare la procedura di convalida le fasi da seguire sono quattro:

- Azione 1: Partecipazione al Programma di conformità PCI American Express ai sensi della presente procedura.
- Azione 2: Riconoscimento del proprio Livello di Esercizio/Fornitore di servizi e dei Requisiti della Documentazione di convalida.
- Azione 3: Compilazione della Documentazione di convalida da inviare ad American Express.
- Azione 4: Invio della Documentazione di convalida ad American Express nei tempi stabiliti.

Azione 1: Partecipazione al Programma di conformità American Express ai sensi della presente Procedura

Gli Esercizi di Livello 1° e 2° e tutti i Fornitori di servizi, secondo la definizione fornita a seguire, dovranno partecipare al Programma ai sensi della presente procedura. American Express può richiedere, a sua esclusiva discrezione, ad alcuni Esercizi di 3° e 4° Livello di partecipare al Programma ai sensi della presente procedura.

Gli Esercizi e i Fornitori di servizi cui è richiesto di partecipare al Programma sono tenuti a registrarsi al Portale fornito dall'Amministratore del Programma scelto da American Express entro i tempi previsti.

- È necessario accettare tutti i Termini e Condizioni ragionevoli associati all'uso del Portale.
- È necessario affidare e fornire informazioni accurate ad almeno una persona di contatto relativamente alla sicurezza dei Dati contenuti nel Portale. Le informazioni richieste includono:
  - nome completo
  - indirizzo e-mail
  - numero telefonico
  - indirizzo postale
- È necessario fornire informazioni di contatto nuove o aggiornate alla persona incaricata della sicurezza dei Dati contenuti nel Portale qualora tali informazioni subiscano variazioni.
- È necessario assicurarsi che i propri sistemi siano aggiornati per permettere le comunicazioni di servizio dal dominio designato del Portale.

Se l'utente non fornisce o non mantiene informazioni di contatto aggiornate per comunicazioni sulla sicurezza dei Dati o non abilita le comunicazioni via e-mail, ciò non influirà sul nostro diritto di richiedere delle penali.

Azione 2: Riconoscimento del proprio Livello di Esercizio/Fornitore di servizi e dei requisiti della Documentazione di convalida

I Livelli applicabili agli Esercizi sono quattro, mentre quelli applicabili ai Fornitori di servizi sono due, in base al volume delle transazioni eseguite con Carta American Express.

- Per gli Esercizi, questo corrisponde al volume trasmesso dai loro Punti vendita che raggiungono il massimo livello di conto Esercizio American Express.*
- Per i Fornitori di servizi, questo corrisponde al volume trasmesso dal Fornitore di Servizi e dai Fornitori di Servizi che operano per conto di altre Entità.

Per determinare il Livello di Esercizio e i Requisiti di convalida, le transazioni BIP (Buyer Initiated Payment) sono escluse dal volume delle transazioni effettuate con Carta American Express. L'Esercizio ricadrà in uno dei Livelli di Esercizio specificati nella Tabella A-1: Livelli degli Esercizi e dei Fornitori di servizi.

* Nel caso degli Affillianti, è incluso il volume dei Punti vendita degli Affilliati. Gli Affilianti che danno mandato ai propri Affiliati di usare uno specifico terminale POS (Point of Sale) o Fornitore di servizi dovranno anche fornire la Documentazione di convalida relativa agli Affiliati coinvolti.

Tabella A-1: Livelli degli Esercizi e dei Fornitori di servizi

Livello del Fornitore dell'Esercizio	Transazioni annuali American Express
Esercizio di 1° Livello	Almeno 2,5 milioni di transazioni (o più) con Carta American Express all'anno; oppure qualsiasi Esercizio a cui American Express, a sua esclusiva discrezione, assegni il 1° Livello.
Esercizio di 2° Livello	Da 50.000 a meno di 2,5 milioni di transazioni con Carta American Express all'anno.
Esercizio di 3° Livello	Da 10.000 a meno di 50.000 transazioni con Carta American Express all'anno.
Esercizio di 4° Livello	Meno di 10.000 transazioni con Carta American Express all'anno.
Livello del Fornitore di servizi	**Transazioni annuali American Express**
Fornitore di servizi di 1° Livello	Almeno 2,5 milioni di transazioni o più con Carta American Express per anno; oppure qualsiasi Fornitore di servizi che American Express designi come di 1° Livello.
Fornitore di servizi di 2° Livello	Meno di 2,5 milioni di transazioni con Carta American Express per anno; oppure qualsiasi Fornitore di servizi non ritenuto di 1° Livello da American Express.

Requisiti relativi alla Documentazione di convalida dell'Esercizio

Gli Esercizi (non Fornitori di servizi) rientrano in una tra quattro possibili classificazioni riguardanti il Livello di Esercizio. Dopo aver determinato il livello dell-Esercizio sulla base della Tabella A-1: Livelli degli Esercizi e dei Fornitori di servizi (sopra), vedere la Tabella A-2: Documentazione di convalida dell'Esercizio per determinare i requisiti relativi alla documentazione di convalida.

Tabella A-2: Documentazione di convalida dell'Esercizio

Livello dell'Esercizio/ transazioni annuali con Carta American Express	Relazione sulla conformità Attestato di conformità (ROC AOC)	Questionario di autovalutazione Attestato di conformità (SAQ AOC) E Scansione esterna trimestrale della vulnerabilità di rete (Scansione)	Attestato STEP (Security Technology Enhancement Program) per gli Esercizi qualificati a partecipare al programma
1° livello/ 2,5 milioni o più	Obbligatorio	Non applicabile	Facoltativo con l'approvazione da parte di American Express (sostituisce il ROC)
2° livello/ da 50,000 a meno di 2,5 milioni	Facoltativo	SAQ AOC obbligatorio (a meno che si presenti un ROC AOC); scansione obbligatoria per determinati tipi di SAQ	Facoltativo con l'approvazione da parte di American Express* (sostituisce il SAQ e la scansione di rete o il ROC)
3°** livello/ Da 10.000 a meno di 50.000	Facoltativo	SAQ AOC facoltativo (obbligatorio se richiesto da American Express); scansione obbligatoria con determinati tipi di SAQ	Facoltativo con l'approvazione da parte di American Express* (sostituisce il SAQ e la scansione di rete o il ROC)
4°** livello/ Meno di 10.000	Facoltativo	SAQ AOC facoltativo (obbligatorio se richiesto da American Express); scansione obbligatoria con determinati tipi di SAQ	Facoltativo con l'approvazione da parte di American Express* (sostituisce il SAQ e la scansione di rete o il ROC)

* **Nota:** il team PCI di American Express esaminerà la richiesta e l'eleggibilità e confermerà se siete qualificati per il Programma STEP. Rivolgersi al proprio Client Manager e/o all'inidirizzo AXPPCIComplianceProgram@aexp.com per verificare la propria idoneità.

**A scanso di equivoci, gli Esercizi di 3° e 4° Livello non sono tenuti alla presentazione della Documentazione di convalida, a meno che non sia richiesta a discrezione di American Express; ciò nonostante devono attenervisi, e sono ritenuti responsabili per tutte le altre disposizioni della presente Procedura operativa di sicurezza dei dati.

American Express si riserva il diritto di verificare la completezza, l'accuratezza e l'adeguatezza della Documentazione di convalida PCI. Per una valutazione meglio documentata di tale verifica, American Express potrebbe richiedere all'Esercizio di fornire ulteriori documenti a supporto. Inoltre, American Express ha il diritto di richiedere all'Esercizio di coinvolgere un Esperto qualificato in materia di valutazione della sicurezza (QSA) o Investigatore forense PCI (PFI) approvato dal PCI Security Standards Council.

Requisiti della Documentazione di convalida del Fornitore di servizi

I Fornitori di servizi (non Esercizi) hanno due possibili Livelli di classificazione. Dopo aver determinato il Livello del Fornitore di servizi sulla base della Tabella A-1: Livelli degli Esercizi e dei Fornitori di servizi (sopra), vedere la Tabella A-3: Documentazione di convalida del Fornitore di servizi per determinare i requisiti relativi alla documentazione di convalida.

I Fornitori di servizi non possono essere ammessi al programma STEP.

Tabella A-3: Documentazione di convalida del Fornitore di servizi

Livello	Documentazione di convalida	Requisito
1	Relazione annuale sulla conformità Attestato di conformità (ROC AOC)	Obbligatorio
2	SAQ D annuale (Fornitore di servizi) e Scansione di rete trimestrale o Relazione annuale sulla conformità Attestato di conformità (ROC AOC), se preferibile	Obbligatorio

È preferibile che anche i Fornitori di servizi si conformino alle disposizioni della Convalida supplementare delle Entità designate PCI.

Programma Security Technology Enhancement (STEP)

A discrezione di American Express, gli Esercizi che sono conformi al PCI DSS possono essere ammessi al programma di ampliamento della tecnologia di sicurezza o STEP di American Express se mettono in atto determinate misure aggiuntive di sicurezza tecnologiche nel proprio ambiente di elaborazione delle Carte. Il Programma STEP si applica solo se l'Esercizio non è incorso in alcun Incidente con i dati nei precedenti 12 mesi e se il 75% di tutte le transazioni con Carta dell'Esercizio viene effettuato mediante la combinazione delle seguenti opzioni aggiuntive di sicurezza:

- **EMV, EMV Contactless o Portafoglio digitale** – su un Dispositivo attivo abilitato all'uso di Chip dotato di approvazione/certificazione EMVCo (www.emvco.com) valida e aggiornata in grado di elaborare transazioni con Carta con Chip conformi a AEIPS. (Gli Esercizi statunitensi devono includere la funzionalità Contactless)
- **Crittografia Point-to-Point (P2PE)** – in comunicazione con il processore dell'Esercizio attraverso un sistema di crittografia Point-to-Point approvato dal PCI SSC o da un QSA
- **Con Token** - la soluzione di tokenizzazione implementata deve:
  - soddisfare le specifiche EMVCo,
  - essere tenuta al sicuro, elaborata, memorizzata, trasmessa e interamente gestita da un fornitore di servizi terzo conforme PCI, e
  - il Token non può essere annullato per rivelare Numeri di conto principale (PAN) all'Esercizio.

Gli Esercizi che possono essere ammessi al programma STEP hanno requisiti ridotti riguardo alla Documentazione di convalida PCI, come descritto ulteriormente più avanti nella Azione 3: "Compilazione della Documentazione di convalida da inviare ad American Express" come sotto riportato.

Azione 3: Compilazione della Documentazione di convalida da inviare ad American Express

I seguenti documenti sono richiesti per i diversi livelli dell'Esercizio e del Fornitore di servizi sulla base della Tabella A-2: Documentazione di convalida dell'Esercizio e della Tabella A-3: Documentazione di convalida del Fornitore di servizi riportata sopra.

L'Esercizio dovrà fornire l'Attestato di Conformità (AOC) per il tipo di valutazione applicabile. L'AOC è una dichiarazione dello stato di conformità e, come tale, deve portare la firma e la data apposte dal livello dirigenziale appropriato all'interno dell'organizzazione dell'Esercizio.

Oltre all'AOC, American Express potrebbe richiedere all'Esercizio di fornire una copia della valutazione completa, e, a sua sola discrezione, ulteriori documenti a supporto che dimostrino la conformità ai requisiti PCI DSS. Questa Documentazione di convalida è raccolta a spese dell'Esercizio.

Relazione sulla conformità Attestato di conformità (ROC AOC) - (Requisito annuale) – La Relazione sulla conformità documenta i risultati di un esame dettagliato in loco delle apparecchiature, sistemi e reti (e loro componenti) dell'Esercizio, mediante i quali sono memorizzati, elaborati o trasmessi i Dati del Titolare di Carta o i Dati sensibili di autenticazione (o entrambi). Esistono due versioni: una per gli Esercizi e un'altra per i Fornitori di servizi. La Relazione sulla conformità deve essere redatta:

- da un QSA, oppure
- da un Valutatore interno della sicurezza (ISA) e certificata dal vostro amministratore delegato, direttore amministrativo e finanziario, responsabile della sicurezza delle informazioni aziendali o direttore.

Il ROC AOC deve portare firma e data apposte da un QSA o ISA e dal livello dirigenziale appropriato all'interno dell'organizzazione dell'Esercizio ed essere inviata ad American Express almeno una volta all'anno.

Questionario di autovalutazione Attestato di conformità (SAQ AOC) - (Requisito annuale) – I Questionari di autovalutazione consentono l'autovalutazione dello stato delle apparecchiature, dei sistemi e delle reti (e relativi componenti) dell'Esercizio, mediante i quali sono memorizzati, elaborati o trasmessi i Dati del Titolare della Carta o i Dati sensibili di autenticazione (o entrambi). Esistono diverse versioni del SAQ. Ne selezionerete una o più in base al vostro ambiente di dati dei Titolari della Carta.

Il SAQ può essere compilato solo da personale interno all'Azienda qualificato a rispondere accuratamente e pienamente alle domande oppure l'Esercizio può rivolgersi a un QSA per ottenere assistenza. Il SAQ AOC deve portare firma e data apposte dal livello dirigenziale appropriato all'interno dell'organizzazione dell'Esercizio ed essere inviata ad American Express almeno una volta all'anno.

Riepilogo scansione vulnerabilità di rete esterna effettuata dal fornitore di scansioni autorizzato (Scansione ASV) - (Requisito ogni 90 giorni) – Una scansione della vulnerabilità eseguita al di fuori della rete è un test remoto eseguito per aiutare ad identificare potenziali punti deboli, vulnerabilità e errori di configurazione di componenti di interfaccia Internet dell'Ambiente Dati del Titolare di Carta dell'Esercizio (ad es. siti web, applicazioni, server web, server di posta, domini pubblici o host).

La Scansione ASV deve essere eseguita da un Fornitore Autorizzato per la Scansione (ASV).

Se richiesto dal SAQ, occorrerà trasmettere ad American Express almeno una volta ogni 90 giorni la Relazione ASV Scan di Attestato di conformità della Scansione (AOSC) o un riepilogo generale che includa il conto degli obiettivi scansionati, una certificazione che indichi che i risultati soddisfano le procedure di scansione PCI DSS e lo status di conformità raggiunto dall'ASV.

ROC AOC o STEP non saranno necessari per fornire un riepilogo generale della Scansione AOSC o ASV, se non specificamente richiesto. A scanso di qualsiasi equivoco, le Scansioni sono obbligatorie se richieste dal SAQ applicabile.

Documentazione di convalida dell'Attestato annuale del Programma STEP – (Requisito annuale) – Lo STEP è a disposizione solo degli Esercizi che soddisfano i requisiti elencati nella Azione 2: "Riconoscimento del proprio Livello di Esercizio/Fornitore di servizi e dei requisiti della Documentazione di convalida" sopra. Se la vostra azienda rientra in questa qualifica, occorrerà completare e presentare ad American Express il modulo

dell'Attestato STEP una volta all'anno. Il modulo di Attestato annuale STEP è disponibile per il download dal Portale. Potete anche rivolgervi al vostro Gestore clienti o scrivere ad American Express all'indirizzo AXPPCIComplianceProgram@aexp.com.

Non conformità PCI DSS - (Requisito annuale, ogni 90 giorni e/o ad hoc) – Qualora l'Esercizio non fosse conforme ai requisiti PCI DSS, sarà tenuto a presentare un Riepilogo Strumenti di Approccio prioritario (PAT) PCI (scaricabile tramite il sito web del PCI Security Standards Council).

Il riepilogo PAT deve indicare una data entro cui porre rimedio al problema, che non dovrà superare, al fine di ottenere la conformità, i dodici (12) mesi dalla data di compilazione della documentazione. Dovrete fornire ad American Express aggiornamenti periodici sullo stato di attuazione della procedura di correzione del vostro Status di non conformità (Esercizi di 1°, 2°, 3° e 4° Livello; tutti i Fornitori di servizi). Le azioni correttive necessarie per ottenere la conformità al PCI DSS devono essere portate a termine a vostre spese.

American Express non imporrà penali di mancata convalida prima della data di correzione. Ai sensi della Tabella A-4: Penali di mancata convalida, l'Esercizio rimane responsabile nei confronti di American Express per tutti gli obblighi di risarcimento per un Incidente con i dati ed è soggetto a tutte le altre disposizioni della presente procedura.

American Express, a sua esclusiva discrezione, si riserva il diritto di imporre penali di mancata convalida se:

- un Modello di approccio prioritario PCI non è stato presentato in conformità con i requisiti indicati in questo articolo;
- le azioni di correzione delineate nel Modello di approccio prioritario PCI per lo stato di non conformità non sono state eseguite;
- uno qualsiasi dei requisiti del Modello di approccio prioritario PCI per lo stato di non conformità non è stato soddisfatto, oppure
- la documentazione di conformità obbligatoria non è stata fornita ad American Express entro la scadenza prevista o richiesta.

Gli Esercizi/Fornitori di servizi che non rispettano i requisiti descritti nell'Azione 2: Riconoscimento del proprio Livello di Esercizio/Fornitore di servizi e dei requisiti della Documentazione di convalida, possono essere soggetti a penali come stabilito nell'Azione 4: Invio della Documentazione di convalida ad American Express.

A scanso di qualsiasi equivoco, gli Esercizi non conformi al PCI DSS non saranno qualificati a partecipare al Programma STEP.

Azione 4: Invio della Documentazione di convalida ad American Express

Tutti gli Esercizi e i Fornitori di servizi cui è richiesto di partecipare al Programma sono tenuti a presentare la Documentazione di convalida indicata come "obbligatoria" nelle tabelle illustrate nell'Azione 2: "Riconoscimento del proprio Livello di Esercizio/Fornitore di servizi e dei requisiti della Documentazione di convalida" ad American Express entro le date di scadenza applicabili.

Dovrete presentare la Documentazione di convalida ad American Express usando il Portale fornito dall'Amministratore del Programma scelto da American Express. Presentando la Documentazione di convalida, l'Esercizio dichiara e garantisce ad American Express che quanto segue corrisponde al vero (al meglio delle vostre capacità):

- la vostra valutazione è stata completa e accurata;
- al momento della compilazione, lo stato PCI DSS era accuratamente rappresentato, sia mediante la presentazione dell'Attestato di Conformità (AOC) o del Riepilogo Strumenti di approccio prioritario PCI (PAT) per la non conformità;
- siete autorizzati a rendere note le informazioni ivi contenute e fornite la Documentazione di convalida ad American Express senza violare alcun diritto di terzi.

Penali di mancata convalida e Risoluzione dell'Accordo

American Express ha il diritto di applicare nei vostri confronti penali di mancata convalida e risolvere l'Accordo se non soddisferete questi requisiti o se non fornirete ad American Express la Documentazione di convalida obbligatoria entro la data di scadenza stabilita. American Express proverà a notificare al referente per la sicurezza dei dati la data di scadenza stabilita per ciascun periodo di rendicontazione annuale e trimestrale.

Tabella A-4: Penali di mancata convalida

Descrizione*	Esercizio o Fornitore di servizi di 1° Livello	Esercizio o Fornitore di servizi di 2° Livello	Esercizio di 3° o 4° Livello
Verrà calcolata una penale di mancata convalida in caso di mancata ricezione della Documentazione di convalida entro la prima data di scadenza.	USD 25.000	USD 5.000	USD 50
Verrà calcolata una penale aggiuntiva di mancata convalida in caso di mancata ricezione della Documentazione di convalida entro la seconda data di scadenza.	USD 35.000	USD 10.000	USD 100
Verrà calcolata una penale di mancata convalida in caso di mancata ricezione della Documentazione di convalida entro la terza data di scadenza. **NOTA:** le penali di mancata convalida potranno continuare ad essere applicate fino a quando la documentazione di convalida non sarà trasmessa.	USD 45.000	USD 15.000	USD 250

* Le penali di mancata convalida saranno valutate in equivalenti in valuta locale.

* Non applicabile in Argentina.

Se gli obblighi dell'Esercizio relativi alla Documentazione di convalida PCI DSS non saranno soddisfatti, American Express avrà il diritto di imporre le penali di mancata convalida in modo cumulativo, trattenere pagamenti e/o porre termine all'Accordo.

Articolo 3 Oneri nella Gestione degli Incidenti con i dati

Siete tenuti a comunicare ad American Express eventuali Incidenti con i dati immediatamente, e comunque non oltre settantadue (72) ore dalla loro scoperta.

Per le comunicazioni ad American Express, contattate l'American Express Enterprise Incident Response Programme (*EIRP*) al numero telefonico gratuito +1.888.732.3750, oppure al +1.602.537.3021, oppure via e-mail all'indirizzo EIRP@aexp.com. L'Esercizio dovrà nominare un responsabile come suo contatto per la gestione del caso di Incidente con i dati. Inoltre:

- L'Esercizio dovrà condurre un'indagine approfondita su ogni Incidente con i dati e fornire prontamente ad American Express tutti numeri di Carta compromessi. American Express si riserva il diritto di condurre una propria analisi interna per identificare i numeri di Carta coinvolti nell'Incidente con i dati.

Per gli Incidenti con i dati che coinvolgono meno di 10.000 numeri di Carta univoci, un riepilogo dell'indagine deve essere fornito ad American Express entro dieci (10) giorni lavorativi dal suo completamento.

- I riepiloghi delle indagini devono contenere le seguenti informazioni: sintesi dell'incidente, descrizione dell'ambiente o degli ambienti interessati, cronologia degli eventi, date fondamentali, dettagli sull' incidenza e sull'esposizione dei dati, azioni di contenimento e di rimedio e attestazione che non vi sono elementi che indichino che altri dati American Express siano a rischio.

Per Incidenti con i dati che coinvolgano 10.000 o più numeri di Carta American Express univoci, siete tenuti a rivolgervi ad un Investigatore forense PCI (PFI), affinché conduca l'indagine entro cinque (5) giorni dalla scoperta dell'Incidente.

- Il rapporto di indagine legale originale andrà fornito ad American Express entro dieci (10) giorni lavorativi dal suo completamento.
- I rapporti di indagine legale devono essere compilati utilizzando il Modello di rapporto finale sull'incidente forense disponibile presso PCI. Tale rapporto dovrà includere le analisi legali, i rapporti sulla conformità e tutte le altre informazioni relative all'Incidente con i dati; identificare la causa dell'Incidente con i Dati; confermare se al momento dell'Incidente con i dati esisteva uno status di conformità con gli standard PCI DSS; e accertare la vostra capacità di prevenire futuri Incidenti con i dati mediante (i) la definizione di un piano di correzione di tutte le lacune riguardanti il PCI DSS e (ii) la partecipazione al programma di conformità American Express (come descritto più avanti). Su richiesta di American Express, dovrete ottenere da un Esperto qualificato in materia di valutazione della sicurezza (QSA) conferma di correzione delle lacune.

A prescindere da quanto esposto nei paragrafi precedenti di questo Articolo 3, "Oneri nella Gestione degli Incidenti con i dati":

- American Express può, a sua esclusiva discrezione, richiedervi di incaricare un PFI di condurre un'indagine in relazione a un Incidente con i dati che coinvolga meno di 10.000 numeri di Carta univoci o qualora siano avvenuti più Incidenti in un periodo di 12 mesi. Qualsiasi indagine di questo tipo dovrà essere conforme ai requisiti di cui sopra in questo Articolo 3, "Oneri nella Gestione degli Incidenti con i dati" e dovrà essere completata entro i tempi richiesti da American Express.
- American Express potrà, a sua esclusiva discrezione, rivolgersi separatamente a un PFI affinché conduca un'indagine per qualsiasi Incidente con i dati e potrà addebitarvene i costi.

L' Esercizio deve valutare l'Incidente con i dati in base alle leggi applicabili in materia di notifica delle violazioni dei dati a livello globale e, se ritenuto necessario, notificare le autorità di regolamentazione applicabili e i Titolari della Carta interessati in conformità con tali leggi di notifica delle violazioni dei dati. Se viene stabilito che il Fornitore di servizi o un'altra entità è responsabile della segnalazione dell'Incidente con i dati, l'Esercizio dovrà informare tale Fornitore di servizi o tale entità del suo dovere di valutare i propri obblighi di notifica ai sensi delle leggi applicabili in materia di notifica delle violazioni dei dati. Concordate di ottenere l'approvazione scritta di American Express prima di fare riferimento o citare American Express in qualsiasi comunicazione ai Titolari della Carta in merito all'Incidente con i dati. Concordate di collaborare con American Express nel fornire dettagli e risolvere tutti i problemi derivanti dall'Incidente con i dati, oltre che a fornire (e ottenere ogni deroga necessaria per effettuare tale fornitura di dati) ad American Express ogni informazione pertinente atta ad accertare la vostra capacità di prevenire futuri Incidenti con i dati in maniera conforme all'Accordo.

A prescindere da qualsivoglia obbligo di riservatezza diverso contenuto nell'Accordo, American Express ha il diritto di divulgare informazioni su qualsiasi Incidente con i Dati ai Titolari della Carta American Express , agli Emittenti, ad altri partecipanti alla rete American Express e al pubblico in generale, così come richiesto dalla Legge applicabile tramite ordinanza giudiziaria, amministrativa o normativa, decreto, invito a comparire, petizione o altro procedimento, allo scopo di attenuare il rischio di frode o qualsiasi altro danno; o altrimenti agire in misura adeguata al mantenimento dell'operatività della rete American Express.

Cosa fare in caso di Incidente con i dati?

L'Esercizio dovrà seguire queste fasi se identifica un Incidente con i dati all'interno della sua azienda.

Fase 1:

Compilare il Modulo di notifica iniziale di Incidente con i dati presso l'Esercizio e inviarlo via e-mail a EIRP@aexp.com entro 72 ore dalla scoperta dell'Incidente con i dati.

Fase 2:

Condurre un'indagine accurata; questa può richiedere che l'Esercizio incarichi un Investigatore forense per il settore Carte di pagamento (PCI).

Fase 3:

Fornire prontamente ad American Express tutti i numeri di Carta American Express® compromessi.

Fase 4:

Collaborare con American Express per aiutare a risolvere qualunque problema che emerga dall'Incidente con i dati.

Vedere Articolo 3, "Oneri nella Gestione degli Incidenti con i dati" per ulteriori dettagli sugli Oneri nella gestione degli Incidenti con i dati.

Ci sono ulteriori domande?

Stati Uniti: (888) 732-3750 (numero verde)

Altri Paesi: +1 (602) 537-3021

EIRP@aexp.com

Articolo 4 Oneri di Risarcimento per Incidenti con i dati

Gli oneri di risarcimento a vostro carico nei confronti di American Express stabiliti dall'Accordo per Incidenti con i dati sono determinati, senza alcuna deroga ad altri diritti e riparazioni di American Express, in base al presente Articolo 4, "Oneri di Risarcimento per Incidenti con i dati". Oltre agli oneri di risarcimento a vostro carico (se presenti), l'Esercizio potrebbe essere soggetto a una penale per mancata conformità alle disposizioni indicate in caso di Incidente con i dati, come descritte qui di seguito nel presente Articolo 4, "Oneri di Risarcimento per Incidenti con i dati".

Dovrete risarcire American Express con il valore di USD 5 per numero di Conto per Incidenti con i dati che riguardino:

- 10.000 o più numeri di Carta American Express con uno dei seguenti:
  - Dati sensibili di autenticazione, oppure
  - Data di scadenza

Tuttavia, American Express non richiederà alcun indennizzo per un Incidente con i dati che coinvolga:

- meno di 10.000 numeri di Carta American Express, oppure
- più di 10.000 numeri di Carta American Express, se si verificano le seguenti condizioni:
  - l'Esercizio ha inviato a American Express notifica dell'Incidente con i dati seguendo le procedure indicate nell'Articolo 3, "Oneri nella Gestione degli Incidenti con i dati",
  - al momento in cui è avvenuto l'Incidente con i dati rispettavate le norme PCI DSS (se ciò viene confermato dall'indagine del PFI sull'Incidente con i Dati in oggetto), e
  - l'Incidente con i dati non era stato provocato da indebita condotta da parte vostra o delle Parti contemplate.

A prescindere da quanto stabilito nei paragrafi sopra esposti del presente Articolo 4, "Oneri di Risarcimento per Incidenti con i dati" per qualsivoglia Incidente con i dati, indipendentemente dal numero di Carte American Express coinvolte, sarà dovuta da parte vostra una penale ad American Express per il mancato rispetto delle disposizioni sugli Incidenti con i dati di importo fino a USD 100.000 per Incidente (come determinato da American Express a propria esclusiva discrezione) nel caso in cui non sia stato rispettato uno o più degli obblighi stabiliti nel precedente Articolo 3, "Oneri nella Gestione degli Incidenti con i dati". A scanso di equivoci, si specifica che l'importo totale della penale per la mancata conformità alle disposizioni in caso di Incidente con i dati non dovrà superare USD 100.000 ad Incidente.

American Express escluderà dal calcolo ogni numero di Conto American Express incluso in una precedente richiesta di indennizzo per Incidente con i dati avvenuto entro i dodici (12) mesi precedenti la Data di notifica. Tutti i calcoli eseguiti da American Express secondo questa formula sono definitivi.

Sulla base del presente Accordo, American Express potrà fatturarvi l'intero importo degli oneri di risarcimento per Incidenti con i dati da voi dovuti o detrarre tale importo dai pagamenti che American Express deve effettuare nei vostri confronti (o addebitare tale somma sul vostro conto corrente bancario).

Gli oneri di risarcimento dovuti dall'Esercizio per Incidenti con i dati e così definiti non saranno considerati danni incidentali, indiretti, speculativi, consequenziali, speciali, punitivi o esemplari ai sensi dell'Accordo, purché tali oneri non includano danni inerenti o intrinseci a perdita di profitti o ricavi, perdita di clientela o perdita di opportunità di guadagno.

A sua esclusiva discrezione, American Express potrà ridurre gli oneri di risarcimento solamente agli Esercizi che soddisfino tutti i requisiti seguenti:

- Prima dell'Incidente con i dati erano state implementate le Tecnologie di riduzione dei rischi applicabili e queste erano in uso durante l'intero arco temporale dell'Incidente stesso,
- È stata condotta e completata un'indagine approfondita di concerto con un PFI (salvo se diversamente concordato in precedenza per iscritto),
- Il rapporto legale afferma chiaramente che sono state utilizzate Tecnologie di riduzione dei rischi per elaborare, conservare e/o trasmettere i dati al momento dell'Incidente con i dati, e
- L'Esercizio non conserva (e non ha conservato durante l'intero arco temporale dell'Incidente con i dati) Dati sensibili di autenticazione o altri Dati del Titolare della Carta che non siano stati resi illeggibili.

Qualora sia disponibile una riduzione degli oneri di risarcimento per gli Esercizi (escludendo ogni penale di mancata conformità dovuta) questa sarà determinata nel modo seguente:

Tabella A-5: Criteri per la riduzione degli obblighi di risarcimento

Riduzione degli obblighi di risarcimento	Criteri richiesti
Riduzione standard: 50%	>75% delle transazioni totali elaborate su Dispositivi abilitati all'uso di Chip[1] OPPURE
	Tecnologia di riduzione dei rischi in uso in >75% delle sedi degli Esercizi[2]
Riduzione maggiorata: dal 75% al 100%	>75% di tutte le transazioni elaborate su Dispositivi abilitati all'uso di Chip[1] E altra Tecnologia di riduzione dei rischi in uso in >75% delle sedi degli Esercizi[2]

[1] Come determinato dall'analisi interna di American Express

[2] Come determinato da indagine PFI

- La riduzione maggiorata (dal 75% al 100%) sarà determinata in base al valore più basso riscontrato, espresso in percentuale, del numero di transazioni effettuate con Dispositivi abilitati all'uso di Chip E CONGIUNTAMENTE di sedi degli Esercizi che utilizzano un'altra Tecnologia di riduzione dei rischi. Gli esempi

della Tabella A-6: Aggiornamento della riduzione dell'obbligo di indennizzo illustrano il calcolo della riduzione del risarcimento.

- Perché un sistema tecnologico possa essere considerato una Tecnologia di attenuazione dei rischi, è necessario che l'Esercizio ne dimostri l'utilizzo efficace in conformità con la sua progettazione e il suo scopo previsto.
- La percentuale di vostre sedi che utilizzano una Tecnologia di riduzione dei rischi è determinata dall'indagine PFI.
- La riduzione degli oneri di risarcimento non si applica ad eventuali penali per mancata conformità esigibili in relazione all'Incidente.

Tabella A-6: Aggiornamento della riduzione dell'obbligo di indennizzo

Es.	Tecnologia di riduzione dei rischi in uso	Accettabile	Riduzione
1	• 80% delle transazioni su Dispositivi abilitati all'uso di Chip • 0% sedi che utilizzano un'altra Tecnologia di riduzione dei rischi	No	50%: Riduzione standard (meno del 75% di utilizzo di Tecnologie di riduzione dei rischi non configuri una Riduzione maggiorata)[1]
2	• 80% delle transazioni su Dispositivi abilitati all'uso di Chip • 77% sedi che utilizzano un'altra Tecnologia di riduzione dei rischi	Sì	77%: Riduzione maggiorata (in base al 77% di utilizzo di Tecnologia di riduzione dei rischi)
3	• 93% delle transazioni su Dispositivi abilitati all'uso di Chip • 100% sedi che utilizzano un'altra Tecnologia di riduzione dei rischi	Sì	93%: Riduzione maggiorata (in base al 93% delle transazioni su Dispositivi abilitati all'uso di Chip)
4	• 40% delle transazioni su Dispositivi abilitati all'uso di Chip • 90% sedi che utilizzano un'altra Tecnologia di riduzione dei rischi	No	50%: Riduzione standard (meno del 75% delle transazioni su Dispositivi abilitati all'uso di Chip non dà diritto a una Riduzione maggiorata)

[1] Un Incidente con i dati che coinvolga 10.000 Conti Carta American Express, al costo di USD 5,00 per numero di conto (10.000 x USD 5 = USD 50.000), può beneficiare di una riduzione del 50%, con un taglio degli oneri di risarcimento da USD 50.000 a USD 25.000, escluse eventuali penali per mancata conformità.

Articolo 5 Programma di analisi mirata (TAP)

La compromissione dei Dati del Titolare della Carta può essere causata da lacune nella sicurezza dei dati dell'Ambiente Dati del Titolare della Carta (CDE) dell'Esercizio.

Esempi di compromissione dei Dati del Titolare della Carta comprendono, ma non sono limitati a quanto segue:

- **Punto comune di acquisto (CPP):** i Titolari della Carta American Express comunicano che vi sono state transazioni fraudolente sul loro Conto Carta e queste sono state identificate e si determina che abbiano avuto origine da acquisti effettuati presso il Punto vendita dell'Esercizio.

- **Dati della Carta rilevati:** i Dati del Titolare della Carta e della Carta American Express sono stati trovati nel web collegati a Transazioni effettuate presso Punti vendita dell'Esercizio.
- **Sospetto di malware:** American Express sospetta che l'Esercizio stia utilizzando un software infetto con un codice vulnerabile o doloso.

Il TAP è stato progettato per identificare potenziali compromissioni dei dati del Titolare della Carta.

L'Esercizio dovrà conformarsi e dovrà far sì che tutti i soggetti di cui sia responsabile l'Esercizio stesso si conformino ai seguenti requisiti, in caso di notifica, da parte di American Express, di una potenziale compromissione dei Dati del Titolare della Carta.

- L'Esercizio dovrà prontamente rivedere il proprio CDE per rilevare eventuali falle nella sicurezza dei Dati e porvi rimedio.
  - L'Esercizio dovrà far sì che i suoi venditori terzi effettuino una accurata verifica del suo CDE se questo è realizzato in outsourcing.
- L'Esercizio dovrà fornire un sommario delle azioni intraprese o programmate per i suoi sforzi di verifica, valutazione e/o rimedio se richiesto da American Express.
- L'Esercizio dovrà fornire documenti aggiornati di convalida PCS DSS in accordo con l'Articolo 2, "Programma di conformità PCI DSS (Importante Convalida periodica dei Sistemi in uso)".
- A seconda di quanto applicabile, l'Esercizio dovrà incaricare un Investigatore forense PCI PFI qualificato perché esamini il suo CDE qualora lui o altri soggetti di cui sia responsabile:
  - Non riescano a risolvere la compromissione dei Dati del Titolare della Carta entro un periodo di tempo ragionevole, determinato da American Express, oppure
  - Confermino che si è verificato un Incidente con i dati e si conformino ai requisiti stabiliti nell'Articolo 3, "Oneri nella Gestione degli Incidenti con i dati".

Tabella A-7: Penali in caso di non conformità al TAP

Descrizione	Esercizio o Fornitore di servizi di 1° Livello	Esercizio o Fornitore di servizi di 2° Livello	Esercizio di 3° o 4° Livello
Potrebbe essere calcolata una penale di mancata convalida in caso di mancato soddisfacimento degli obblighi TAP entro la prima data di scadenza.	USD 25.000	USD 5.000	USD 1.000
Potrebbe essere calcolata una penale di mancata convalida in caso di mancato soddisfacimento degli obblighi TAP entro la seconda data di scadenza.	USD 35.000	USD 10.000	USD 2.500
Potrebbe essere calcolata una penale di mancata convalida in caso di mancato soddisfacimento degli obblighi TAP entro la terza data di scadenza. **NOTA:** *le penali di mancata convalida potranno continuare ad essere applicate fino a quando gli obblighi non saranno soddisfatti o il TAP non sarà risolto.*	USD 45.000	USD 15.000	USD 5.000

Se gli obblighi dell'Esercizio previsti dal TAP non saranno soddisfatti, American Express avrà il diritto di imporre gli Oneri di non conformità in modo cumulativo, trattenere pagamenti e/o porre termine all'Accordo.

Articolo 6 Riservatezza

American Express adotterà ogni precauzione ragionevole per mantenere la riservatezza (e esigerla dai propri agenti e subappaltatori, compresa il fornitore del Portale) sulle vostre relazioni sulla conformità, inclusa la Documentazione di convalida, e per non divulgare la Documentazione di convalida a terzi (ad eccezione di affiliati, agenti, rappresentanti, Fornitori di servizi e subappaltatori di American Express) per un periodo di tre anni dalla data di ricezione. Questo obbligo di riservatezza non si applica alla Documentazione di convalida che:

a. sia già nota ad American Express prima della divulgazione;

b. sia o diventi di pubblico dominio in assenza di violazione del presente Comma da parte di American Express;

c. sia debitamente consegnata a terzi da American Express senza alcun obbligo di riservatezza;

d. sia sviluppata in maniera indipendente da American Express; oppure

e. debba essere divulgata a seguito di un'ordinanza da parte di un tribunale, un ente amministrativo o un'autorità governativa, ovvero per legge, norma o regolamento oppure a seguito di invito a comparire, richiesta di presentazione, citazione o altro procedimento amministrativo o legale, oppure a seguito di qualsiasi richiesta di informazioni o indagine formale o informale da parte di un ente o autorità governativa (compresi enti di controllo, di ispezione, di medicina legale o agenzia delle forze dell'ordine).

Articolo 7 Dichiarazione di non responsabilità

AMERICAN EXPRESS DISCONOSCE QUALSIASI DICHIARAZIONE, GARANZIA E RESPONSABILITÀ IN RELAZIONE ALLA PRESENTE PROCEDURA OPERATIVA DI SICUREZZA DEI DATI, CONCERNENTI IL PCI DSS, LE SPECIFICHE EMV E LA DESIGNAZIONE E L'OPERATO DI QSA, ASV O PFI (O DI OGNUNA DI QUESTE FIGURE), IN FORMA ESPLICITA, IMPLICITA, REGOLAMENTARE O DI QUALSIASI ALTRO TIPO, INCLUSA QUALSIASI GARANZIA DI COMMERCIABILITÀ O IDONEITÀ PER UNO SCOPO SPECIFICO. AI TERMINI DELLA PRESENTE PROCEDURA, LE SOCIETÀ EMITTENTI DI CARTA AMERICAN EXPRESS NON SONO TERZE PARTI BENEFICIARIE.

Articolo 8 Definizioni

Ai fini esclusivi di questa *Procedura operativa di sicurezza dei dati* si applicano e prevalgono in caso di conflitto tra i termini le definizioni riportate nelle *Norme per gli Esercizi Convenzionati*.

Accredito indica l'importo dell'Addebito rimborsato ai Titolare della Carta per acquisti o pagamenti effettuati con la Carta.

Accordo indica le Disposizioni generali, le Norme per gli Esercizi Convenzionati e tutti gli allegati e le schede che li accompagnano (talvolta indicati come Accordo di accettazione della Carta nella nostra documentazione).

Addebito indica un pagamento o un acquisto effettuato con una Carta.

Affiliante indica l'operatore di un Esercizio commerciale che autorizza altre persone o Entità (Affiliati) a distribuire beni e/o servizi o ad operare con il marchio dell'operatore; che fornisce assistenza agli Affiliati nello svolgimento delle proprie attività o influenza il metodo di operatività dell'Affiliato; e che richiede il pagamento di una quota da parte degli Affiliati.

Affiliato indica una terza parte indipendente sia come gestione che come titolarità (compreso un affiliato, un licenziatario o un ramo di impresa) diverso da una Affiliata, che opera con licenza da parte di un Affiliante per gestire un franchising e che ha stipulato un accordo scritto con l'Affiliante, in cui esibisce costantemente una identificazione esterna, che si identifica sostanzialmente con i marchi dell'Affiliante o si presenta al pubblico come membro del gruppo aziendale dell'Affiliante.

Ambiente Dati del Titolare della Carta (CDE) indica il personale, i processi e le tecnologie che memorizzano, elaborano o trasmettono dati del Titolare della Carta o dati di autenticazione sensibile dello stesso.

Applicazione per il pagamento ha il significato attribuitogli nelle Definizioni correnti dei termini per il Secure Software Standard e il Secure Software Life Cycle Standard, disponibili all'indirizzo www.pcisecuritystandards.org.

Approvato da PCI indica che un Dispositivo per il pagamento con immissione di PIN o un'Applicazione per il pagamento (o entrambi) compaiono, al momento della loro commercializzazione, nell'elenco delle società e dei fornitori approvati gestito da PCI Security Standards Council, LLC, che è disponibile sul sito www.pcisecuritystandards.org.

Arco temporale dell'Incidente con i dati indica l'intervallo di tempo (o un periodo di tempo determinato in modo analogo) di intromissione indicato nel rapporto forense finale (ad esempio, rapporto PFI) o, se sconosciuto, fino a 365 giorni prima dell'ultima Data di notifica dei numeri di Carta potenzialmente compromessi coinvolti in un incidente segnalata ad American Express.

Attestato di conformità (AOC) indica una dichiarazione dello status di conformità al PCI DSS, nella forma stabilita da Payment Card Industry Security Standards Council, LLC.

Attestato di conformità della scansione (AOSC) indica una dichiarazione dello status di conformità al PCI DSS, basata su una scansione di rete, nella forma stabilita da Payment Card Industry Security Standards Council, LLC.

Carta American Express, o **Carta** indica qualsiasi carta, dispositivo di accesso al conto, apparecchio o servizio di pagamento recante nome, logo, marchio commerciale, marchio di servizio, nome commerciale o altra immagine o designazione di proprietà di American Express o di una sua affiliata e rilasciato da una società emittente oppure ancora indica un numero di conto Carta.

Carta con Chip indica una Carta contenente un Chip che può richiedere un PIN come strumento di verifica dell'identità del Titolare della Carta o delle informazioni sul conto contenute nel Chip, ovvero di entrambe (a volte indicata nella nostra documentazione come "smart card", "Carta EMV", "ICC" o "Carta con circuito integrato").

Chiave crittografica ("chiave crittografica American Express") indica tutte le chiavi usate nell'elaborazione, creazione, caricamento e/o protezione dei dati sul conto. Queste comprendono, ma non sono limitate a quanto segue:

- Le Chiavi Key Encrypting: Chiavi Zone Master (ZMK) e Zone Pin (ZPK)
- Le Master Key usate nei dispositivi a crittografia protetta: Chiavi Local Master (LMK)
- Le Chiavi Card Security Code (CSCK)
- Le Chiavi PIN: Chiave Base Derivation (BDK), Chiave PIN Encryption (PEK) e ZPK

Chip indica un microchip integrato inserito in una Carta contenente le informazioni sul Titolare della Carta e sul conto.

Cliente indica un Titolare della Carta che acquista beni, servizi o entrambi.

Crittografia Point-to-Point Encryption (P2PE) indica una soluzione che protegge mediante crittografia i dati relativi a un conto dal punto in cui un Esercizio accetta la Carta di pagamento al punto protetto di decrittografia.

Data di notifica indica la data in cui American Express fornisce alle società emittenti la notifica finale di un Incidente con i dati. Tale data è subordinata alla ricezione da parte di American Express del rapporto forense finale o dell'analisi interna e sarà stabilita a discrezione esclusiva di American Express.

Dati del Conto indica i Dati del Titolare della Carta e/o i dati sensibili di autenticazione. Vedere Dati del Titolare della Carta e Dati sensibili di autenticazione.

Dati del Titolare della Carta indica il Numero di conto principale (PAN) completo di per sé o il PAN completo più uno dei seguenti dati: nome del Titolare della Carta, data di scadenza e/o codice del servizio. Vedere Dati sensibili di autenticazione per ulteriori informazioni sui dati che potrebbero essere trasmessi o elaborati (ma non conservati) nell'ambito di una transazione di pagamento.

Dati della transazione indica tutte le informazioni richieste da American Express, comprovanti una o più transazioni, comprese le informazioni ottenute presso il Punto vendita, le informazioni ottenute o generate durante l'Autorizzazione e la Trasmissione, e qualsiasi Storno di Addebito.

Dati sensibili di autenticazione indica le informazioni relative alla sicurezza utilizzate per autenticare i Titolari della Carta e/o autorizzare le transazioni con carta di pagamento. Queste informazioni includono, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, i codici di verifica della Carta, i dati completi della striscia magnetica o i dati equivalenti su un chip, i PIN e i blocchi PIN.

Dispositivo abilitato all'uso di Chip indica un apparecchio POS con approvazione/certificazione EMVCo (www.emvco.com) valida e aggiornata in grado di elaborare transazioni con Carta con Chip conformi a AEIPS.

Dispositivo per il pagamento con immissione di PIN ha lo stesso significato attribuitogli dalle Definizioni correnti dei termini per la sicurezza delle transazioni con PIN abituali nel settore per le Carte di pagamento (PTS), Punto di interazione (POI), Requisiti di sicurezza modulare, disponibili sul sito www.pcisecuritystandards.org.

Documento di Addebito indica una documentazione riproducibile (sia cartacea che elettronica) di un Addebito conforme ai nostri requisiti e contenente il Numero della Carta, la data della transazione, l'importo in dollari, l'Approvazione, la firma del Titolare (se applicabile) e altre informazioni.

Documento di Credito indica una documentazione di Accredito che soddisfa i requisiti di American Express.

Documentazione di convalida indica l'AOC presentato riguardo a una Valutazione annuale della sicurezza in loco o SAQ, l'AOSC e i documenti di sintesi delle risultanze presentati riguardo alle Scansioni di rete trimestrali oppure l'Attestato annuale del Programma STEP.

Emittente della Carta indica qualunque Entità (compresa American Express e i suoi affiliati) autorizzata da American Express o da un Affiliato di American Express ad emettere Carte e ad impegnarsi nell'attività di emissione di Carte.

Esercizio indica l'Esercizio e tutti i suoi affiliati che accettano Carte American Express secondo un Accordo con American Express o le sue affiliate.

Esercizio di 1° Livello indica un Esercizio che effettua almeno 2,5 milioni di transazioni con Carta American Express per anno; oppure qualsiasi Esercizio che American Express designi come di 1° Livello.

Esercizio di 2° Livello indica un Esercizio che effettua da 50.000 a meno di 2,5 milioni di transazioni con Carta American Express all'anno.

Esercizio di 3° Livello indica un Esercizio che effettua da 10.000 a meno di 50.000 milioni di transazioni con Carta American Express all'anno.

Esercizio di 4° Livello indica un Esercizio che effettua meno di 10.000 transazioni con Carta American Express all'anno.

Esperto qualificato in materia di valutazione della sicurezza (QSA) indica una persona fisica o giuridica autorizzata dal Payment Card Industry Security Standards Council, LLC alla certificazione dell'osservanza dello standard PCI DSS.

Fornitore di prodotti di scansione approvato (ASV) indica una Persona giuridica autorizzata da Payment Card Industry Security Standards Council, LLC alla certificazione dell'osservanza di determinati requisiti PCI DSS mediante l'esecuzione di procedure di scansione degli ambienti interfacciati a Internet alla ricerca di vulnerabilità.

Fornitori di servizi indica i responsabili delle elaborazioni autorizzati, i responsabili delle elaborazioni di terzi, i fornitori di gateway, gli integratori di terminali POS e qualsiasi altro fornitore per Esercizi di terminali POS o di altre soluzioni o servizi per l'elaborazione dei pagamenti.

Fornitore di servizi di 1° Livello Indica un Fornitore di servizi con almeno 2,5 milioni di transazioni con Carta American Express all'anno; oppure qualsiasi Fornitore di servizi che American Express designi come di 1° Livello.

Fornitore di servizi di 2° Livello Indica un Fornitore di servizi con meno di 2,5 milioni di transazioni con Carta American Express all'anno; oppure qualsiasi Fornitore di servizi non ritenuto di 1° Livello da American Express.

Incidente con i dati indica un incidente che implica la compromissione o la sospetta compromissione delle chiavi crittografiche American Express, o di almeno un numero di conto Carta American Express in cui avviene:

- accesso o utilizzo non autorizzato di Chiavi di Crittografia, Dati del Titolare della Carta o Dati sensibili di autenticazione (o una combinazione di questi) che vengono memorizzati, elaborati o trasmessi su apparecchiature, sistemi e/o reti (o sui relativi componenti) dell'utente o l'uso dei quali è richiesto obbligatoriamente o fornito o reso disponibile dall'Esercizio;

- utilizzo di tali Chiavi di Crittografia, Dati del Titolare della Carta o Dati di autenticazione sensibili (o una combinazione di questi) diversi da quelli previsti dall'Accordo; e/o
- la perdita, il furto o l'appropriazione indebita presunta o acclarata di qualsiasi mezzo, materiale, registro o informazione contenente Chiavi di crittografia, Dati del Titolare della Carta o Dati sensibili di autenticazione (o una combinazione di questi).

Informazioni sul Titolare della Carta indica le informazioni sui Titolari American Express e sulle transazioni della Carta, compresi nomi, indirizzi, numeri di conto carta e numeri di identificazione carta (CID).

Investigatore forense PCI (PFI) indica una persona fisica o giuridica autorizzata dal Payment Card Industry Security Standards Council, LLC alla conduzione di indagini forensi su una violazione o una compromissione dei dati di una Carta di pagamento.

Livello dell'Esercizio indica la classificazione che American Express assegna agli Esercizi relativamente ai loro obblighi di convalida della conformità al PCI DSS, come descritto nell'Articolo 2, "Programma di conformità PCI DSS (Importante Convalida periodica dei Sistemi in uso)".

Modello di relazione forense finale per gli incidenti indica il modello disponibile presso il PCI Security Standards Council, sul sito www.pcisecuritystandards.org.

Numero della Carta indica il numero unico di identificazione che l'Emittente assegna alla Carta al momento dell'emissione.

Numero di Carta Compromesso indica una numero di Carta American Express correlato a un Incidente con i dati.

Numero di conto principale (PAN) ha il significato attribuitogli nell'allora corrente glossario dei termini per PCI DSS.

Parti contemplate indica tutti i dipendenti, gli agenti, i rappresentanti, i subappaltatori, i Responsabili dell'elaborazione, i Fornitori di servizi, i fornitori di terminali POS o di sistemi o di soluzioni per l'elaborazione dei pagamenti, Entità associate al conto Esercizio American Express, e chiunque altro a cui possa essere fornito l'accesso ai Dati sul Titolare della Carta o ai Dati di Autenticazione sensibili (o a entrambi) conformemente all'Accordo.

Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS) indica il Payment Card Industry Data Security Standard, disponibile sul sito www.pcisecuritystandards.org.

PCI DSS indica il Payment Card Industry Data Security Standard, disponibile sul sito www.pcisecuritystandards.org.

Portale, Il indica il sistema di comunicazione fornito dall'amministratore del Programma PCI di American Express scelto da American Express. Esercizi e Fornitori di servizi devono utilizzare il Portale per trasmettere la documentazione di convalida PCI ad American Express.

Programma, Il indica il Programma di conformità PCI di American Express.

Programma di analisi mirata indica un programma che permette la rapida identificazione di una potenziale compromissione dei dati del Titolare della Carta nell'Ambiente Dati del Titolare della Carta (CDE). Vedere Articolo 5, "Programma di analisi mirata (TAP)".

Programma Security Technology Enhancement (STEP) indica il programma di American Express in cui gli Esercizi sono incoraggiati a mettere in atto tecnologie che migliorino la sicurezza dei dati.

Questionario di autovalutazione (SAQ) indica uno strumento di autovalutazione creato dal Payment Card Industry Security Standards Council, LLC allo scopo di valutare e attestare la conformità al PCI DSS.

Requisiti del Payment Card Industry Security Standards Council (PCI SSC) indica l'insieme di standard e requisiti relativi alla sicurezza e alla protezione dei dati delle carte di pagamento, inclusi gli standard PCI DSS e PA DSS e disponibile sul sito www.pcisecuritystandards.org.

Requisiti di sicurezza PCI per i PIN indica i requisiti di sicurezza per i PIN di Payment Card Industry, disponibili sul sito www.pcisecuritystandards.org.

Responsabile dell'elaborazione indica un fornitore di servizi agli Esercizi che facilita l'Autorizzazione e l'elaborazione degli inoltri alla rete American Express.

Soluzione P2PE (Point-to-Point Encryption) approvata, è una soluzione inclusa in un elenco PCI SSC di soluzioni convalidate oppure è convalidata da un esperto qualificato in materia di valutazione della sicurezza PCI SSC o da una società di P2PE.

Specifiche EMV indica le specifiche pubblicate da EMVCo, LLC, e disponibili sul sito www.emvco.com.

Tecnologia di riduzione dei rischi indica le soluzioni tecnologiche che migliorano la sicurezza dei Dati del Titolare della Carta American Express e dei Dati sensibili di autenticazione, come stabilito da American Express. Perché una Tecnologia di riduzione dei rischi possa essere ammissibile, occorre dimostrare che il suo utilizzo effettivo è conforme ai propositi e agli scopi previsti. A titolo di esempio, ma senza limitarsi ad essi, citiamo: EMV, crittografia P2PE e tokenizzazione.

Terminale POS (Point of Sale) indica un sistema o un'apparecchiatura per l'elaborazione di informazioni, costituito da terminale, PC, registratore di cassa elettronico, lettore contactless, o da un modulo o un processo di pagamento, utilizzato da un Esercizio per ottenere autorizzazioni e/o per raccogliere dati sulle transazioni o entrambe le cose.

Titolare della Carta indica una persona fisica o giuridica (i) che ha sottoscritto un Accordo per l'assegnazione di un conto Carta con una società emittente o (ii) il cui nome compare sulla Carta.

Titolare della Carta indica un cliente a cui è stata emessa una carta di pagamento, o qualsiasi persona autorizzata a utilizzare la carta di pagamento.

Token indica il token criptografico che sostituisce il PAN, basandosi su un determinato indice per un valore non prevedibile.

Transazione indica un Addebito, un Accredito, un Anticipo di contante (o altro accesso al contante) o una transazione ATM completata per mezzo di una Carta.

Transazione Buyer Initiated Payment (BIP) indica una soluzione digitale di pagamento che consente agli acquirenti di programmare in modo rapido ed efficiente i pagamenti ai fornitori (collegati alle carte aziendali).

Transazione EMV indica una transazione con carta con circuito integrato (a volte indicata come "Carta IC", "Carta con Chip", "Smart Card ", "Carta EMV" o "ICC") effettuata su un terminale POS (point of sale) in grado di accettare carte IC e dotato di approvazione di tipo EMV valida e aggiornata. Le approvazioni di tipo EMV sono disponibili sul sito www.emvco.com.

Articolo 9 Siti web utili

Sicurezza dei dati American Express: www.americanexpress.com/datasecurity

PCI Security Standards Council, LLC: www.pcisecuritystandards.org

EMVCo: www.emvco.com

AMERICAN EXPRESS

Notifica delle modifiche

Importanti correnti e future modifiche programmate sono contenute nella sezione Notifica delle modifiche delle *Norme per gli Esercizi Convenzionati*. Le disposizioni aggiornate da pubblicazioni precedenti sono in **grassetto**.

Tabella di notifica delle modifiche attuali

Data di decorrenza	Oggetto	Descrizione della modifica	Pagina
17 aprile 2026	Autorizzazioni di viaggio	Aggiornato l'arco temporale dell'Autorizzazione per noleggio auto, settore alberghiero e le Autorizzazioni per le compagnie di crociera e piroscafi dalla durata del soggiorno o dell'Accordo fino a un periodo di 30 giorni.	146
18 maggio 2026	Modifiche alle Norme per gli Esercizi Convenzionati	• Aggiunta una nuova disposizione che definisce gli obblighi dell'Esercizio e il processo di accettazione delle modifiche alle N*orme per gli Esercizi Convenzionati* • Revisione del testo relativa alle modifiche programmate e non programmate alle *Norme per gli Esercizi Convenzionati*.	147

Tabella di notifica di modifiche precedentemente annunciate

Data di decorrenza	Oggetto	Descrizione della modifica	Pagina
16 ottobre 2026	Discrepanza MCC	• Aggiornata la policy per specificare che una discrepanza MCC può comportare uno Storno di Addebito. • Aggiornato il codice del motivo per lo Storno di Addebito A08, ISO Codice 4521 "Autorizzazione non valida", in modo che venga considerata una discrepanza MCC.	148

Autorizzazioni di viaggio

Panoramica	Aggiornato il periodo di validità dell'Autorizzazione per noleggio auto, settore alberghiero, compagnie di crociera e piroscafi.
Data di decorrenza	**17 aprile 2026**
Vantaggi e implicazioni per gli Esercizi	Uniformato il periodo di validità dell'Autorizzazione per noleggio auto, settore alberghiero, compagnie di crociera e piroscafi.
Data comunicata nelle *Norme per gli Esercizi Convenzionati*	Ottobre 2024
Testo nelle *Norme per gli Esercizi Convenzionati*	Rivedere il testo evidenziato nei seguenti articoli/comma che riportano questa politica. • Comma 3.3.1, "Autorizzazione preliminare" • Comma 3.3.2, "Importo di Addebito preliminare"

Modifiche alle Norme per gli Esercizi Convenzionati

Panoramica	• Aggiunta una nuova disposizione che definisce gli obblighi dell'Esercizio e il processo di accettazione per le modifiche alle *Norme per gli Esercizi Convenzionati*. • Revisione del testo relativa alle modifiche programmate e non programmate alle *Norme per gli Esercizi Convenzionati*.
Data di decorrenza	**18 maggio 2026**
Vantaggi e implicazioni per gli Esercizi	Le modifiche alle *Norme per gli Esercizi Convenzionati* entreranno in vigore almeno 30 giorni dopo la pubblicazione, salvo quanto necessario per ottemperare alla Legge Applicabile.
Data comunicata nelle *Norme per gli Esercizi Convenzionati*	Aprile 2026
Testo nelle *Norme per gli Esercizi Convenzionati*	Rivedere il testo evidenziato nei seguenti articoli/comma che riportano questa politica. • Articolo 1.2, "Modifiche alle Norme per gli Esercizi Convenzionati"

Discrepanza MCC

Panoramica	Aggiornata la politica per informare l'Esercizio che un MCC errato nella Trasmissione potrebbe esporlo a Storni di Addebito e ampliato l'ISO 4521 – Autorizzazione non valida per considerare una discrepanza MCC.
Data di decorrenza	**16 ottobre 2026**
Vantaggi e implicazioni per gli Esercizi	Gli Esercizi devono assicurarsi che l'MCC inviato nella Trasmissione corrisponda all'MCC inviato con l'Autorizzazione.
Data comunicata nelle *Norme per gli Esercizi Convenzionati*	Ottobre 2025
Testo nelle *Norme per gli Esercizi Convenzionati*	Rivedere il testo evidenziato nei seguenti articoli/comma che riportano questa politica. • Comma 1.4.1, Codici categoria merceologica dell'Esercizio • Comma 5.6.1, Autorizzazione

1.4.1 Codici categoria merceologica dell'Esercizio

a. L'Esercizio deve fornire ad American Express una descrizione accurata e completa della sua azienda in modo da poter assegnare al suo numero di Esercizio un Codice di categoria merceologica dell'Esercizio (MCC) e una classificazione merceologica. In tutte le Autorizzazioni e le Trasmissioni occorre usare gli MCC più accurati. Se l'Esercizio dispone di più punti vendita che possono avere i requisiti per essere inseriti in più di un codice MCC, American Express assegnerà a ciascuna un codice MCC e un numero di Esercizio appropriato. Se l'Esercizio dispone di più punti vendita, ma la distinzione tra di loro non è chiara, American Express assegnerà il codice MCC che rappresenta in modo più accurato l'attività principale dell'Esercizio.

b. Se il codice MCC usato nella Trasmissione non corrispondesse all'MCC della relativa Autorizzazione, l'Esercizio si impegna a porre rimedio alla mancanza di corrispondenza il prima possibile, a sue spese e in accordo con qualunque istruzione ricevuta da American Express. **L'utilizzo dell'MCC non corretto nella Trasmissione potrebbe esporre l'Esercizio a Storni di Addebito.**

c. American Express si riserva il diritto di richiedere e implementare correzioni alle assegnazioni e all'utilizzo dell'MCC a propria esclusiva discrezione e senza preavviso.

5.6.1 Autorizzazione

Tabella 5-5: Autorizzazione non valida (ISO 4521) / Approvazione dell'Autorizzazione scaduta o discrepanza MCC (A08)

Autorizzazione non valida (ISO 4521) / Approvazione dell'Autorizzazione scaduta o **discrepanza MCC** (A08)	
Descrizione	La transazione è stata trasmessa dopo la scadenza dell'Approvazione dell'Autorizzazione **oppure l'MCC nella Trasmissione non corrisponde all'MCC nella richiesta di Autorizzazione.**
Informazioni fornite con lo Storno di Addebito	• Dati relativi alla transazione **Inoltre, per la Discrepanza MCC** • **L'MCC ricevuto nell'Autorizzazione e nella Trasmissione; e** • **Una spiegazione sul motivo per cui l'Emittente ha subito una perdita a causa dell'MCC nella Trasmissione e una dichiarazione che l'Emittente avrebbe rifiutato l'Autorizzazione con l'MCC presente nella Trasmissione.**
Supporto necessario per richiedere l'inversione contabile di uno Storno di Addebito	• Prova che era stata ottenuta un'approvazione dell'Autorizzazione valida secondo l'Accordo, ~~**oppure**~~ • Prova che è già stato elaborato un Accredito che compensa direttamente la transazione contestata**, oppure** • **Prova che l'MCC inviato con l'Autorizzazione corrisponde all'MCC nella Trasmissione.**

AMERICAN EXPRESS

Versioni precedenti

2025

Aprile 2025

Ottobre 2025

2024

Aprile 2024

Ottobre 2024

2023

Aprile 2023

Ottobre 2023

2022

Aprile 2022

Ottobre 2022

2021

Aprile 2021

Ottobre 2021

2020

Aprile 2020

Ottobre 2020