



AMERICAN EXPRESS

Norme per gli Esercizi Convenzionati

Regolamento internazionale

Aprile 2024

DON'T *do business* WITHOUT IT™



Riepilogo delle modifiche

Barre di modifica

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 Esercenti*") con una barra di modifica. Le barre di modifica sono linee verticali nel margine sinistro che identificano il testo rivisto, aggiunto o rimosso. Tutte le modifiche apportate alle *Norme per gli Esercenti* sono indicate con una barra di modifica come mostrato qui.



Tabella di riepilogo delle modifiche

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

Capitolo	Articolo/Comma	Descrizione
Capitolo 2, "Elaborazione delle transazioni"	Comma 2.2.5.1, "Merchant-Presented Quick Response (MPOR)"	Rimosso il requisito.
	Comma 2.2.6, "Terminali non presidiati"	Chiariti i diritti di Storno di Addebito.
	Comma 2.4.1, "Pagamenti anticipati"	Chiarito il requisito aggiuntivo.
	Comma 2.4.5, "Fatturazione periodica"	Riattribuito il linguaggio del Comma 2.4.5.2, "Fatturazione periodica – Spazio Economico Europeo e Regno Unito" .
	Comma 2.4.5.2, "Fatturazione periodica – Spazio Economico Europeo e Regno Unito"	Rimosso il comma e riattribuito il linguaggio al Comma 2.4.5, "Fatturazione periodica" .
Capitolo 4, "Trasmissione"	Articolo 4.6, "Errori di invio e rettifiche"	Chiarito che Australia e Nuova Zelanda sono escluse dal requisito a causa della Legge locale applicabile.

Capitolo	Articolo/Comma	Descrizione
Capitolo 5. "Storni di Addebito e Richiesta di informazioni"	Articolo 5.3. "Diritti relativi ad Addebiti contestati"	Eliminata la penale di Storno di Addebito evitabile.
	Comma 5.6.3. "Frode"	Supporto migliorato per pagamento senza presentazione di Carta (ISO 4540 / F29) necessario per chiedere l'inversione contabile di uno Storno di Addebito laddove si tenti una convalida CID e si riceva una risposta di "Mancata corrispondenza". Vedere Tabella 5-20: Addebito senza presentazione della Carta (ISO 4540 / F29) .
	Comma 5.7.2. "Prove inconfutabili per frode senza presentazione della Carta (ISO 4540/F29)"	Aggiornati i requisiti di Prove inconfutabili per le transazioni di e-Commerce e di Fatturazione periodica.
Capitolo 6. "Regole speciali per settori specifici"	Articolo 6.8. "Esecutori di pagamenti"	<ul style="list-style-type: none"> • Chiarito il requisito secondo cui gli Esecutori di pagamenti non possono acquisire piattaforme come Esercizi sponsorizzati. • Chiarito il linguaggio relativo alle penali di non conformità.
Capitolo 7. "Operatori accettanti indiretti"	Articolo 7.2. "Modelli degli Operatori accettanti indiretti"	<ul style="list-style-type: none"> • Aggiornato il Codice di categoria merceologica dell'Esercizio (MCC) per i Gestori di pagamenti rateali. • Chiarito il linguaggio relativo alla modifica dei settori merceologici esclusi.
Capitolo 8. "Prevenzioni delle frodi"	Comma 8.1.1. "Trasferimento delle responsabilità in caso di frode di SafeKey American Express"	Chiarita l'ammissibilità di alcune carte American Express nell'ambito del Programma SafeKey.
Capitolo 9. "Regole specifiche del Paese"	Articolo 9.1. "Regole specifiche del Paese"	Aumento a 15.000 ARS dei limiti delle transazioni con contatto e contactless in Argentina (i cui precedenti limiti erano rispettivamente di 1.000 e 8.000 ARS).
Definizioni		Modificate/rimosse le definizioni.
Tabella di notifica di future modifiche	Autorizzazioni variabili	<p>Introdotte nuove e migliorate politiche e funzionalità per le Autorizzazioni.</p> <p>Impatto sull'Esercizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Garantisce agli Esercizi un processo semplice per aggiornare gli importi delle Autorizzazioni.</i> • <i>Facilita la spesa aggiuntiva del Titolare della Carta presso l'Esercizio.</i> • <i>Riduce le trattenute per eccesso sul conto del Titolare della Carta e riduce al minimo le Autorizzazioni negate.</i>

Riepilogo delle modifiche	iii
Indice delle Tabelle	ix
1 Introduzione	1
1.1 Norme per gli Esercenti	2
1.2 Modifiche alle Norme per gli Esercenti	2
1.3 Conformità alle specifiche American Express	2
1.3.1 Codici categoria merceologica dell'Esercizio	2
1.3.2 Conformità ai Termini e alle Condizioni dei mezzi di pagamento	3
1.4 I Numeri di identificazione bancaria di American Express	3
1.5 Conformità alla Procedura operativa di sicurezza dei dati di American Express	3
2 Elaborazione delle transazioni	4
2.1 Elaborazione delle transazioni	5
2.2 Addebiti alla presenza del Titolare	5
2.2.1 Carte con Chip	5
2.2.2 Carte prive di Chip	6
2.2.3 Acquisire la firma del Titolare della Carta	6
2.2.4 Programma No CVM	7
2.2.5 Contactless	7
2.2.5.1 Merchant-Presented Quick Response (MPQR)	8
2.2.6 Terminali non presidiati	8
2.3 Addebiti senza presentazione della Carta	9
2.3.1 Ordini digitali	9
2.4 Altri Addebiti	10
2.4.1 Pagamenti anticipati	10
2.4.2 Aggregati	11
2.4.3 Credenziali depositate	12
2.4.4 Avviata dall'Esercizio	12
2.4.5 Fatturazione periodica	12
2.4.5.1 Offerte di lancio	14
2.4.6 Consegna differita	14
2.4.7 No Show (mancata presentazione)	14
2.4.8 Consegne in più tranche	15
2.5 Documenti di Addebito o di Accredito	15

2.5.1	Dati di Addebito sostitutivi.....	16
2.5.2	Conservazione dei documenti di Addebito e di Accredito	16
2.6	Uso di Fornitori di servizi	17
3	Autorizzazione.....	18
3.1	Scopo dell'Autorizzazione	19
3.2	Limite temporale di Autorizzazione.....	19
3.3	Autorizzazione preliminare	19
3.4	Autorizzazione parziale	21
3.5	Limite di plafond.....	21
3.6	Possibili risposte relative all'Autorizzazione	21
3.7	Ottenere un'Autorizzazione.....	22
3.8	Numero di identificazione della Carta (CID)	22
3.9	Revoca dell'Autorizzazione	22
3.10	Preautorizzazione	22
4	Trasmissione	23
4.1	Trasmissione di Addebiti e Accrediti.....	24
4.2	Trasmissione di Addebiti	24
4.3	Trasmissione di Accrediti	25
4.4	Trasmissione di Addebiti e Accrediti – Per via elettronica.....	25
4.5	Trasmissione di Addebiti e Accrediti – Per via cartacea.....	25
4.6	Errori di invio e rettifiche	26
5	Storni di Addebito e Richiesta di informazioni	27
5.1	Introduzione	28
5.2	Elaborazione delle transazioni	28
5.3	Diritti relativi ad Addebiti contestati	28
5.4	Elaborazione degli Addebiti contestati	29
5.5	Arco temporale di risposta per Storni di Addebito e Richiesta di informazioni	30
5.6	Motivi per effettuare uno Storno di Addebito	31
5.6.1	Autorizzazione	31
5.6.2	Contestazioni da parte dei Titolari della Carta	33
5.6.3	Frode.....	39
5.6.4	Richiesta di informazioni/Varie	43
5.6.5	Errore di elaborazione.....	43
5.6.6	Pieno diritto di rivalsa in caso di frode.....	46
5.7	Prove inconfutabili.....	47
5.7.1	Prove inconfutabili per beni o servizi non ricevuti o ricevuti solo in parte (ISO 4554/C08).....	47
5.7.2	Prove inconfutabili per frode senza presentazione della Carta (ISO 4540/F29)	48
5.8	Tipi di Richiesta di informazioni	51

5.9	Monitoraggio delle Richieste di informazioni e degli Storni di Addebito	54
5.10	Come avviene lo Storno di Addebito	55
5.11	Programma di pieno diritto di rivalsa in caso di frode	55
5.11.1	Soglie di livello basso e livello alto del programma	56
5.11.2	Eliminazione di un Esercizio dal Programma di pieno diritto di rivalsa in caso di frode	56
5.12	Modalità di ricezione degli Storni di Addebito e delle Richieste di informazioni	57
5.13	Modalità di risposta	57

6 Regole speciali per settori specifici58

6.1	Introduzione	59
6.2	Settori merceologici vietati o soggetti a restrizioni	59
6.2.1	Settori merceologici vietati	59
6.2.2	Settori merceologici soggetti a restrizioni	60
6.3	Esercizi presso compagnie aeree	63
6.3.1	Vettori affiliati	63
6.3.2	Documenti di Addebito	63
6.3.3	Pagamento Dilazionato	64
6.3.4	Addebiti durante il volo	64
6.3.5	Addebiti per charter privati	64
6.3.6	Trasmissione delle transazioni	64
6.4	Donazioni in beneficenza	65
6.5	Assicurazione	65
6.6	Settore alberghiero	65
6.6.1	Check-in di emergenza	65
6.7	Veicoli a motore	66
6.7.1	Noleggio di veicoli	66
6.7.2	Vendite	67
6.8	Esecutori di pagamenti	67
6.9	Transazioni contactless per servizi di trasporto	68
6.9.1	Requisiti di accettazione della Carta per le transazioni contactless per servizi di trasporto	68
6.9.2	Requisiti per l'Autorizzazione e la Trasmissione	69
6.9.3	Soglie per i servizi di trasporto	70
6.9.4	Informazioni sull'Addebito per servizi di trasporto	70
6.9.5	Recupero di debiti per i servizi di trasporto	70
6.9.6	Gestione dell'Elenco delle Autorizzazioni negate	70
6.9.7	Permessi di uso del sistema di trasporto con pagamento anticipato	71
6.10	Servizi di viaggio	71

7 Operatori accettanti indiretti72

7.1	Operatori accettanti indiretti	73
-----	--------------------------------------	----

7.2	Modelli degli Operatori accettanti indiretti	73
7.2.1	Requisiti generali per gli Operatori accettanti indiretti	73
7.2.1.1	Informazioni del Servizio Clienti	75
7.2.1.2	Storni di Addebito/Addebiti contestati	75
7.2.2	Ulteriori Requisiti per i Gestori di pagamenti di bollette	75
7.2.3	Requisiti aggiuntivi per le transazioni effettuate per pagamenti rateali	77
7.2.4	Requisiti aggiuntivi per i Mercati	78
7.2.5	Ulteriori requisiti per transazioni back-to-back in più fasi	79
7.2.6	Requisiti aggiuntivi per le transazioni di accantonamento	79
8	Prevenzioni delle frodi	81
8.1	Programma SafeKey American Express	82
8.1.1	Trasferimento delle responsabilità in caso di frode di SafeKey American Express . . .	82
8.2	Strumenti per la prevenzione delle frodi	83
8.3	Autenticazione forte del cliente	83
9	Regole specifiche del Paese	84
	Definizioni	88
	Procedura operativa di sicurezza dei dati (DSOP)	101
	Barre di modifica	101
	Tabella di riepilogo delle modifiche	101
	Cosa fare in caso di Incidente con i dati?	102
	Programma di analisi mirata (TAP)	103
	Standard per la protezione di Chiavi crittografiche, Dati del Titolare di Carta e Dati sensibili di autenticazione	104
	Oneri nella Gestione degli Incidenti con i Dati	105
	Oneri di Risarcimento per Incidenti con i Dati	105
	Importante Convalida periodica dei Sistemi in uso	108
	Riservatezza	113
	Dichiarazione di non responsabilità	114
	Tabella di notifica di future modifiche	118
	Versioni precedenti	126

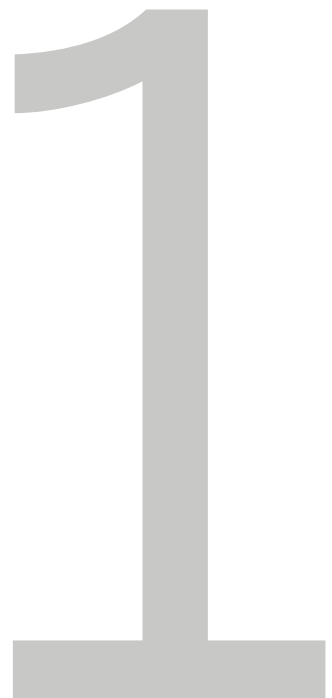
Indice delle Tabelle

Tabella 3-1: Importi di Addebito preliminare	20
Tabella 3-2: Risposta relativa all'Autorizzazione	21
Tabella 5-1: Elaborazione degli Addebiti contestati	29
Tabella 5-2: Codici dei motivi di Storno di Addebito	31
Tabella 5-3: Autorizzazione non valida (ISO 4521) / L'importo dell'Addebito supera l'importo dell'Autorizzazione (A01)	31
Tabella 5-4: Autorizzazione non valida (ISO 4521) / Nessuna autorizzazione valida (A02)	32
Tabella 5-5: Autorizzazione non valida (ISO 4521) / Approvazione dell'Autorizzazione scaduta (A08)	32
Tabella 5-6: Accredito non elaborato (ISO 4513 / C02)	33
Tabella 5-7: Accredito non elaborato (ISO 4513) / Beni o servizi resi o rifiutati (C04)	33
Tabella 5-8: Accredito non elaborato (ISO 4513) / Beni o servizi annullati (C05)	34
Tabella 5-9: Accredito non elaborato (ISO 4513) / "No show" (C18)	34
Tabella 5-10: Beni o servizi non ricevuti o ricevuti solo in parte (ISO 4554 / C08)	34
Tabella 5-11: Pagato con altri mezzi (ISO 4515 / C14)	35
Tabella 5-12: Annullamento di Addebito per fatturazione ricorrente (ISO 4544 / C28)	36
Tabella 5-13: Beni o servizi diversi da come sono stati descritti (ISO 4553 / C31)	36
Tabella 5-14: Beni o servizi danneggiati o difettosi (ISO 4553 / C32)	37
Tabella 5-15: Oneri di autonoleggio non qualificati o privi di fondamento (ISO 4750) / Autonoleggio - Danni patrimoniali, furto o mancato godimento (M10)	38
Tabella 5-16: Controversia legale/normativa locale (ISO 4754)	39
Tabella 5-17: Impronta mancante (ISO 4527 / F10)	39
Tabella 5-18: Molteplici relazioni di valutazione sulla conformità in loco (ROC)(ISO 4534 / F14)	40
Tabella 5-19: Nessuna autorizzazione valida (ISO 4755) / Nessuna autorizzazione del Titolare della Carta (F24)	40
Tabella 5-20: Addebito senza presentazione della Carta (ISO 4540 / F29)	41
Tabella 5-21: Trasferimento delle responsabilità in caso di frode - Contraffazione (ISO 4798) / EMV contraffazione (F30)	42
Tabella 5-22: Trasferimento delle responsabilità in caso di frode. Carta smarrita/rubata/ non ricevuta (ISO 4799) / EMV Carta smarrita/rubata/non ricevuta (F31)	42
Tabella 5-23: Risposta insufficiente (ISO 4517 / R03)	43
Tabella 5-24: Mancata risposta (ISO 4516 / R13)	43
Tabella 5-25: Numero di Carta non assegnato (ISO 4523 / P01)	43
Tabella 5-26: Errore di dichiarazione di Credito/Debito (ISO 4752) / Credito elaborato come Addebito (P03)	44

Tabella 5-27: Errore di dichiarazione di Credito/Debito(ISO 4752) / Addebito elaborato come Accredito (P04) - - - - -	44
Tabella 5-28: Errato importo della transazione o errato numero del conto principale (PAN) presentato (ISO 4507) / Importo errato di Addebito (P05)- - - - -	45
Tabella 5-29: Dichiarazione tardiva (ISO 4536) / Trasmissione tardiva (P07) - - - - -	45
Tabella 5-30: Elaborazione multipla (ISO 4512) / Doppio addebito (P08) - - - - -	45
Tabella 5-31: Numero di Carta non corrispondente (ISO 4507 / P22) - - - - -	46
Tabella 5-32: Discrepanza tra valute (ISO 4530 / P23) - - - - -	46
Tabella 5-33: Programma di pieno diritto di rivalsa in caso di frode (ISO 4763 / FR2) - - - - -	46
Tabella 5-34: Requisiti di Prove inconfutabili per beni/servizi non ricevuti o ricevuti solo in parte (ISO 4554/C08) - - - - -	47
Tabella 5-35: Requisiti di Prove inconfutabili per frode senza presentazione della Carta (ISO 4540/F29)- - - - -	48
Tabella 5-36: Tipi di Richiesta di informazioni - - - - -	51
Tabella 5-37: Pieno diritto di rivalsa in caso di frode- - - - -	55
Tabella 5-38: Livelli di prestazioni FTG- - - - -	56
Tabella 5-39: Modalità di risposta - - - - -	57
Tabella 6-1: Settori merceologici vietati - - - - -	59
Tabella 6-2: Settori merceologici soggetti a restrizioni - - - - -	60
Tabella 6-3: Autorizzazione alla transazione Contactless e requisiti di presentazione - - - - -	69
Tabella 7-1: Operatori accettanti indiretti MCC - - - - -	74
Tabella 7-2: Settori merceologici ammessi per i Gestori di pagamenti di bollette che effettuano pagamenti per i consumatori - - - - -	75
Tabella 7-3: Settori merceologici esclusi per i Gestori di pagamenti di bollette che effettuano pagamenti aziendali - - - - -	76
Tabella 7-4: Settori merceologici esclusi per transazioni effettuate per pagamenti rateali - - - - -	77
Tabella 7-5: Settori esclusi per Pagamenti di Mercato - - - - -	79
Tabella 7-6: Settori esclusi per le transazioni back-to-back in più fasi - - - - -	79
Tabella 7-7: Settori merceologici esclusi per le transazioni di accantonamento - - - - -	80
Tabella 9-1: Americhe/America Latina e Caraibi (LAC) - - - - -	85
Tabella 9-2: Asia-Pacifico (APAC) - - - - -	85
Tabella 9-3: Europa/Medio Oriente/Africa (EMEA) - - - - -	86
Tabella A-1: Oneri in caso di non conformità al TAP - - - - -	104
Tabella A-2: Criteri richiesti per la riduzione degli oneri di risarcimento- - - - -	107
Tabella A-3: Aggiornamento della riduzione dell'obbligo di indennizzo - - - - -	107
Tabella A-4: Documentazione di convalida dell'Esercizio - - - - -	109
Tabella A-5: Documentazione del Fornitore di servizi- - - - -	110
Tabella A-6: Penali di mancata convalida - - - - -	113

Introduzione

- 1.1 Norme per gli Esercenti
- 1.2 Modifiche alle Norme per gli Esercenti
- 1.3 Conformità alle specifiche American Express
- 1.4 I Numeri di identificazione bancaria di American Express
- 1.5 Conformità alla Procedura operativa di sicurezza dei dati di American Express



1.1 Norme per gli Esercenti

- a. Le *Norme per gli Esercenti* definiscono le regole e le procedure operative, che governano l'accettazione della Carta American Express®. In caso di conflitto tra le *Norme per gli Esercenti* e la legislazione applicabile, prevarranno i requisiti di legge. Le *Norme per gli Esercenti* 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 Esercenti*.

1.2 Modifiche alle Norme per gli Esercenti

- a. American Express si riserva il diritto di modificare le *Norme per gli Esercenti* (comprese aggiunte di nuovi termini o eliminazione o modifica di termini esistenti) mediante *Norme per gli Esercenti* 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 Esercenti* sarà riportata nell'articolo Notifica di future modifiche delle *Norme per gli Esercenti*. Eventuali revisioni delle *Norme per gli Esercenti* 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 Esercenti* al di fuori di questa periodicità. Qualora fosse necessario, comunicheremo all'Esercizio qualunque cambiamento in base al relativo Accordo.

1.3 Conformità alle specifiche American Express

- a. Occorrerà conformarsi alle *Specifiche tecniche* di American Express, a qualunque altro (o diverso) requisito dei centri operativi American 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 occorrono 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).

1.3.1 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.

1.3.2 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 Esercenti*, 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.

1.4 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.

1.5 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 [Procedura operativa di sicurezza dei dati \(DSOP\)](#). 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.

Elaborazione delle transazioni

- 2.1 Elaborazione delle transazioni
- 2.2 Addebiti alla presenza del Titolare
- 2.3 Addebiti senza presentazione della Carta
- 2.4 Altri Addebiti
- 2.5 Documenti di Addebito o di Accredito
- 2.6 Uso di Fornitori di servizi



2.1 Elaborazione delle transazioni

- a. Tutte le transazioni valide iniziano con la decisione del Titolare della Carta di effettuare un acquisto. Sia che si utilizzi la carta fisica per eseguire un Addebito con presentazione della Carta, sia che il Titolare della Carta fornisca le proprie informazioni al telefono, per posta o su Internet, la transazione non deve essere completata senza la Carta e/o le informazioni fornite dal Titolare della Carta.
- b. Per accettare la Carta per gli Addebiti presso un Punto vendita, l'Esercizio è tenuto a:
 - i. comunicare in modo chiaro e visibile tutte le condizioni materiali di vendita prima di ottenere un'Autorizzazione, e
 - 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'azienda 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).
- c. I Dati delle transazioni raccolti per facilitare l'Addebito devono essere o essere stati forniti direttamente all'Esercizio dal Titolare della Carta.
- d. L'Esercizio non deve accettare o aver accettato Dati delle transazioni da, né fornire o aver fornito Dati delle transazioni a, terze parti diverse dalle sue Parti interessate.

2.2 Addebiti alla presenza del Titolare

- a. Per tutti gli Addebiti effettuati alla presenza del Titolare, deve essere presentata la Carta ed è necessario:
 - i. Non accettare una Carta visibilmente alterata o rovinata o presentata da terzi diversi dal Titolare della Carta e, se una transazione viene rifiutata, è necessario informare immediatamente il Titolare della Carta;
 - ii. Seguire i passaggi di accettazione della Carta descritti di seguito nel [Comma 2.2.1. "Carte con Chip"](#) fino al [Comma 2.2.6. "Terminali non presidiati"](#), a seconda dei casi; e
 - iii. Ottenere un'Autorizzazione.
 - iv. In ogni caso, l'Esercizio sarà responsabile per gli Addebiti fraudolenti derivanti dal mancato rispetto delle procedure American Express di accettazione della Carta.

2.2.1 Carte con Chip

- a. Per i Paesi Chip e PIN (numero di identificazione personale) e i Paesi Chip only (solo microchip), come indicato nel [Capitolo 9. "Regole specifiche del Paese"](#), è necessario assicurarsi che i suoi terminali point of sale (POS) siano in grado di accettare le Carte con Chip, e, nei Paesi Chip e PIN, che siano in grado di verificare il PIN. In questi paesi l'Esercizio dovrà seguire le procedure sotto riportate.
 - i. 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 è necessario seguire i passaggi descritti al [Comma 2.2.5. "Contactless"](#)).
 - ii. Se l'Esercizio si trova in un Paese Chip e PIN, per transazioni di importo pari o superiore al Limite per transazioni con contatto, come indicato nel [Capitolo 9. "Regole specifiche del Paese"](#), e per transazioni che non rientrano nel Programma no CVM ([Comma 2.2.4. "Programma No CVM"](#)), il terminale POS deve informare il Titolare della Carta che occorre inserire il PIN (una "transazione Chip e PIN") o applicare qualunque altro metodo di verifica del Titolare della Carta (Cardholder Verification Method, CVM) ad esclusione della firma del Titolare della Carta. Sulla base di tale considerazione, il Punto vendita deve assicurarsi che il Titolare della Carta compili il modulo CVM corrispondente 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"](#)). In un Paese Chip Only, il terminale POS può anche consigliare al Titolare della Carta di inserire un CVM. In un Paese Chip Only, se si sceglie di richiedere la firma di un Titolare della Carta, vedere il [Comma 2.2.3. "Acquisire la firma del Titolare della Carta"](#).

- iii. Se il Punto vendita 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 il Punto vendita ad acquisire i dati a banda magnetica completa, seguendo la procedura per le transazioni senza Carta con Chip (vedere il [Comma 2.2.2, "Carte prive di Chip"](#)).
- iv. Se il Punto vendita 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, (vedere Trasferimento delle responsabilità in caso di frode – Contraffazione (ISO 4798) nel [Comma 5.6.3, "Frode"](#)).
- v. Oltre al [Comma 2.1.1.a \(iv\)](#), l'Esercizio sarà responsabile di eventuali perdite che American Express potrebbe subire e American Express stessa avrà il diritto di stornare l'Addebito in caso di Addebiti fraudolenti effettuati alla presenza del Titolare della Carta, e/o potrebbe procedere alla risoluzione dell'Accordo, se:
 - a. il terminale POS non è stato aggiornato per accettare le Carte con Chip; oppure
 - b. l'Esercizio e il suo gestore del terminale POS non hanno la capacità di acquisire e inviare dati della Carta con Chip; oppure
 - c. American Express non ha certificato il terminale POS per accettare transazioni Chip o transazioni Chip e PIN come indicato nel [Capitolo 9, "Regole specifiche del Paese"](#).

2.2.2 Carte prive di Chip

- a. Per gli Addebiti effettuati alla presenza del Titolare in cui la Carta non è una Carta con Chip o in Paesi non Chip, il terminale POS fornirà istruzioni per strisciare la Carta e sarà necessario far scorrere la Carta nel POS (a meno che l'Addebito non venga elaborato tramite tecnologia Contactless, nel qual caso sarà necessario seguire i passaggi descritti nel [Comma 2.2.5, "Contactless"](#)). È necessario:
 - i. assicurarsi che la Carta sia utilizzata entro le date di validità indicate sulla parte anteriore della stessa;
 - ii. verificare che la numerazione sulla parte anteriore della Carta corrisponda alla numerazione sul retro e che sia presente un numero di identificazione della Carta (CID);
 - iii. verificare che il riquadro di firma della Carta contenga la firma, ove applicabile, e che sia lo stesso nome che è indicato sulla parte anteriore della Carta stessa (tranne per le Carte prepagate che non riportano alcun nome sulla parte anteriore);
 - iv. verificare che il nome e la firma del Titolare della Carta, se acquisiti, sul Documento di Addebito corrispondano al nome e alla firma sulla Carta, oppure per una Carta prepagata, che non riporta alcun nome sulla parte anteriore, che la firma sul retro di tale Carta prepagata corrisponda alla firma sul Documento di Addebito, se acquisita; e
 - v. verificare che la numerazione della Carta e la data di scadenza stampati sul Documento di Addebito corrispondano al numero di conto della Carta e alla data di scadenza sulla Carta.
- b. È possibile far apporre la firma del Titolare della Carta sul Documento di Addebito. Se si sceglie di far apporre la firma del Titolare della Carta o se è richiesto per legge, vedere il [Comma 2.2.3, "Acquisire la firma del Titolare della Carta"](#).
- c. In caso di guasto del proprio POS, inoltre, è necessario richiedere un'Autorizzazione vocale (vedere [Capitolo 3, "Autorizzazione"](#)).
- d. Se la banda magnetica è illeggibile, l'Addebito può essere inserito manualmente nel terminale POS e per verificare la presenza della Carta è necessario acquisire un'impronta della Carta. Lo sfregamento a matita sulla Carta per riprodurla o la fotocopia della Carta non sono considerati una impronta valida. Se non si prende un'impronta manuale ove necessario, e non la si mette a disposizione di American Express su richiesta, American Express avrà il diritto di stornare tale Addebito.

2.2.3 Acquisire la firma del Titolare della Carta

- a. L'acquisizione della firma del Titolare della Carta sugli Addebiti effettuati alla presenza del Titolare è facoltativa al fine di completare un Documento di Addebito e a discrezione dell'Esercizio, a meno che non sia richiesto dalla Legge applicabile.

- b. Se si sceglie, oppure è richiesto dalla Legge applicabile, di far apporre la firma del Titolare della Carta su un'impronta manuale, stampata o su un Addebito elettronico effettuato alla sua presenza, è necessario:
 - i. far mettere la firma sul Documento di Addebito; e
 - ii. se possibile, verificare che il nome indicato dalla firma corrisponda al nome sulla Carta; e
 - iii. verificare che la firma sul Documento di Addebito corrisponda alla firma sulla Carta, tranne nel caso di Carte prepagate che possono non includere una firma.
- c. È comunque necessario richiedere la firma del Titolare della Carta per tutte le transazioni effettuate in base a un piano di pagamento rateale American Express o se comunicatovi di volta in volta come necessario.

2.2.4 Programma No CVM

- a. Salvo quanto espressamente indicato altrove, le transazioni effettuate all'interno dello Spazio Economico Europeo (SEE) o del Regno Unito non rientrano nel programma No CVM a meno che non si tratti di una transazione Contactless presso un terminale POS abilitato per Expresspay. Se il Punto vendita si trova al di fuori del SEE o nel Regno Unito, si può scegliere di non richiedere un CVM ai Titolari della Carta qualora:
 - i. l'importo dell'Addebito sia pari o inferiore al valore fornito come importo massimo per una transazione con contatto della Carta come dettagliato nel [Capitolo 9, "Regole specifiche del Paese"](#);
 - ii. l'invio degli Addebiti includa l'indicatore idoneo a confermare che la Carta e il Titolare della Carta siano presenti al POS; e
 - iii. l'Addebito includa un'Autorizzazione valida.
- b. In base al programma No CVM, American Express non eserciterà il diritto allo Storno di Addebito per Addebiti basati unicamente sul mancato ottenimento del CVM del Titolare della Carta. Ciò nonostante, l'Esercizio è tenuto a soddisfare la richiesta di American Express di risposta scritta a una Contestazione di Addebito relativa a frode per la mancata acquisizione di un CVM. Anche se un Punto vendita e un Addebito rientrano nel programma No CVM, American Express ha il diritto di stornare un Addebito per motivi non correlati alla mancata acquisizione da parte del Punto vendita di un CVM del Titolare della Carta presso il terminale POS. Il programma No CVM non si applica alle contestazioni di Addebiti relativi a servizio clienti o a controversie su beni e servizi. Qualora American Express ricevesse un numero elevato di contestazioni di Addebito nell'ambito del programma No CVM, l'Esercizio è tenuto a collaborare per ridurre il numero. In caso di insuccesso anche dopo tali sforzi, American Express potrà esercitare i suoi diritti di Storno di Addebito e/o modificare o porre a termine la partecipazione dell'Esercizio al programma No CVM.
- c. L'Esercizio può partecipare al programma No CVM solo se viene classificato in un settore che accetta Addebiti effettuati alla presenza del Titolare della Carta, tranne nei seguenti casi:
 - i. il Punto vendita non effettua Addebiti alla presenza del Titolare (ad esempio, Internet, ordine postale, ordine telefonico);
 - ii. American Express ritiene che il Punto vendita sia ad alto rischio;
 - iii. il Punto vendita è inserito nel programma di pieno diritto di rivalsa in caso di frode; oppure
 - iv. American Express ritiene, a sua esclusiva discrezione, che il Punto vendita non sia idoneo per qualsiasi altro motivo.

2.2.5 Contactless

- a. Quando all'Esercizio viene presentata/o una Carta con Chip o un dispositivo mobile da leggere tramite la tecnologia Contactless e l'Addebito è pari o inferiore all'importo massimo applicabile per una transazione Contactless senza CVM come indicato nel [Capitolo 9, "Regole specifiche del Paese"](#), è necessario:
 - i. acquisire i dati di Addebito utilizzando il lettore Contactless; e
 - ii. ottenere l'Autorizzazione;
- b. 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 nel [Comma 2.2.1, "Carte con Chip"](#), oppure nel [Comma 2.2.2, "Carte prive di Chip"](#), a seconda dei casi.
- c. Per le transazioni Contactless Digital Wallet, è necessario un metodo di verifica dei Titolari CDCVM (Consumer Device Cardmember Verification Method) se il dispositivo mobile e il terminale POS sono in grado di eseguire il CDCVM. Per questi Addebiti, è necessario creare un Documento di Addebito come descritto

nell'[Articolo 2.5, "Documenti di Addebito o di Accredito"](#), che includa un indicatore che comprovi che la transazione è una transazione avviata da Digital Wallet Contactless. Per garantire l'accettazione corretta da parte del terminale POS per le transazioni avviate da Digital Wallet Contactless, è necessario rispettare i requisiti più aggiornati dei terminali POS abilitati alla lettura di Carte American Express Contactless.

- d. American Express non eserciterà storni di Addebito per frode per transazioni Contactless o Digital Wallet Contactless in caso di impronta mancante, contraffazione, smarrimento, furto o Carta non ricevuta se il Punto vendita 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). Ciò nonostante, l'Esercizio è tenuto a soddisfare la richiesta di risposta scritta a una Contestazione di Addebito relativa a frode da parte di American Express per transazioni avviate in modalità Contactless o Digital Wallet Contactless.
- e. Se l'Esercizio ha la capacità di elaborare transazioni con codice CPQR (Consumer-Presented Quick Response), è necessario:
 - i. informare chiaramente il Titolare della Carta che può pagare l'acquisto generando un codice QR;
 - ii. utilizzare un dispositivo di scansione facilmente accessibile al Titolare della Carta, ma posizionato in modo tale che non vi sia alcuna possibilità che il dispositivo del Titolare della Carta venga attivato a causa della vicinanza; e
 - iii. se non è possibile eseguire la scansione del codice QR presentato, richiedere:
 - a. di ripresentare il codice QR;
 - b. utilizzare un metodo di pagamento alternativo; oppure
 - iv. ottenere un'Autorizzazione.

2.2.5.1 Merchant-Presented Quick Response (MPQR)

- a. Se l'Esercizio ha la capacità di elaborare transazioni MPQR, è necessario:
 - i. far utilizzare al Titolare della Carta il suo Dispositivo mobile per eseguire la scansione del codice MPQR;
 - ii. visualizzare il codice QR (Quick Response), che può essere dinamico o statico, per la scansione da parte del Titolare della Carta;
 - 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 non si riceve la notifica, sarà necessario contattare American Express per confermare lo stato della transazione MPQR;
 - v. contattare American Express o rifiutare la transazione se si hanno dubbi sul Titolare della Carta o ricevere una notifica da parte di American Express per farlo; e
 - vi. conservare documentazione delle transazioni MPQR. Questa può essere sotto forma di una notifica da parte di American Express, sotto forma di fattura o di altra documentazione della transazione.

2.2.6 Terminali non presidiati

- a. Accetteremo Addebiti per acquisti presso POS non presidiati (ad esempio, terminali attivati dal cliente o Customer Activated Terminals (CATs) o chioschi di pagamento) dell'Esercizio solo a condizione che l'Esercizio rispetti i requisiti della documentazione degli Addebiti contenuti nell'[Articolo 2.5, "Documenti di Addebito o di Accredito"](#) e le Specifiche (vedere l'[Articolo 1.3, "Conformità alle specifiche American Express"](#)), nonché i seguenti requisiti aggiuntivi. È necessario:
 - i. includere in tutte le richieste di Autorizzazione il flusso di banda magnetica completo o i Dati della Carta con Chip;
 - ii. assicurarsi che l'Addebito sia conforme alle specifiche, 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 aggiuntive che American Express può aver fornito all'Esercizio se l'Esercizio accetta la Carta presso un terminale POS non presidiato che fa parte di o è collegato a un distributore di carburante; e
 - iv. assicurarsi che il terminale POS non presidiato notifichi al Titolare della Carta se la transazione viene rifiutata, laddove tecnicamente fattibile.

- b. Se un terminale POS non presidiato non è configurato per le transazioni con Chip o Chip e PIN, è comunque possibile accettare la Carta. Tuttavia, in questo caso, l'Esercizio sarà responsabile di eventuali perdite e American Express sarà autorizzata allo Storno di Addebiti fraudolenti effettuati alla presenza del Titolare con Carte con Chip smarrite, rubate, non ricevute e/o contraffatte. Vedere [Comma 2.2.1. "Carte con Chip"](#) e [Comma 2.2.4. "Programma No CVM"](#).

2.3 Addebiti senza presentazione della Carta

- a. Per gli Addebiti senza presentazione della Carta è necessario:
- creare un Documento di Addebito come descritto nell'[Articolo 2.5. "Documenti di Addebito o di Accredito"](#), includendo un dato che indichi che la transazione è effettuata senza presentazione della Carta e una definizione di "ordine postale", "ordine telefonico", "ordine digitale", "ordine fax" o "Credenziali depositate", a seconda dei casi, sulla riga di firma o appropriato descrittore elettronico sul Documento di Addebito;
 - acquisire il nome del Titolare della Carta, così come compare sulla Carta, il numero di conto della Carta o il token e la data di scadenza, l'indirizzo di fatturazione del Titolare della Carta e l'indirizzo di consegna;
 - ottenere l'Autorizzazione;
 - 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; e
 - 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 2.2. "Addebiti alla presenza del Titolare"](#).
- c. Per Addebiti senza presentazione della Carta con ritiro della merce presso un Punto vendita designato, è necessario stabilire una procedura atta a garantire che le merci vengano ritirate dal Titolare della Carta che ha effettuato l'ordine, oppure da una terza parte autorizzata designata dal Titolare della Carta al momento dell'ordine.
- d. Se si desidera accettare ordini per beni o servizi in cui la Carta non venga fisicamente presentata, lo si fa a proprio rischio. American Express ha diritto di Storno di Addebito per qualsiasi Addebito senza presentazione della Carta che il Titolare della Carta neghi di aver effettuato o autorizzato. Sono escluse le transazioni idonee per il Programma American Express SafeKey® (Programma AESK). American Express non eserciterà il suo diritto di Storno per Addebiti senza presentazione della Carta basati unicamente su un reclamo da parte del Titolare della Carta, che dichiara di non aver ricevuto la merce oggetto di controversia, se l'Esercizio avrà verificato con American Express che l'indirizzo a cui la merce è stata spedita è l'indirizzo di fatturazione del Titolare della Carta e dopo che ha ottenuto ricevuta firmata da un firmatario autorizzato che confermi l'avvenuta consegna della merce a tale indirizzo.

2.3.1 Ordini digitali

- a. American Express accetterà Addebiti per ordini digitali secondo i requisiti di cui sopra in questo [Articolo 2.3. "Addebiti senza presentazione della Carta"](#), le seguenti clausole e ogni ulteriore requisito che American Express possa far valere di volta in volta. È necessario:
- inviare i dati di Addebito relativi a qualsiasi ordine digitale via Internet, e-mail, intranet, extranet o altra rete digitale o qualsiasi altro mezzo di posta elettronica, solo al Titolare della Carta che ha effettuato l'ordine digitale, all'incaricato dell'elaborazione dell'Esercizio o ad American Express, in conformità con la [Procedura operativa di sicurezza dei dati \(DSOP\)](#);
 - inviare elettronicamente tutti gli Addebiti per ordini digitali;
 - utilizzare tutti i codici Punto vendita a parte forniti da American Express all'Esercizio per gli ordini digitali in tutte le richieste di Autorizzazione e di invio degli Addebiti per ordini digitali;
 - assicurarsi che i siti web dell'Esercizio che consentono ai Titolari della Carta di effettuare ordini digitali siano identificati da certificati a convalida estesa o da altri metodi di autenticazione similari, al fine di limitare l'uso di siti web fraudolenti;
 - effettuare adeguati controlli per separare i processi relativi ai pagamenti dal negozio on line dell'Esercizio per consentire al Titolare della Carta di determinare se sta comunicando con l'Esercizio o con noi; e

- vi. dare ad American Express almeno un (1) mese di preavviso scritto per qualsiasi cambio di indirizzo del sito web dell'Esercizio.
- b. American Express si riserva il diritto di non accettare immediatamente ordini digitali in caso di eventi o serie di eventi che, a suo parere, potrebbero compromettere la capacità dell'Esercizio di rispettare gli obblighi previsti dall'Accordo o nei riguardi di qualsivoglia Titolare della Carta.
- c. American Express potrà rinunciare al periodo di preavviso, come stabilito nell'Accordo, e notificare immediatamente all'Esercizio ulteriori requisiti, inclusi i requisiti del software di crittografia e le linee guida di sicurezza, al fine di tutelare la sicurezza degli ordini digitali e/o delle informazioni dei Titolari della Carta e/o per prevenire frodi.
- d. American Express non sarà responsabile in caso di ordini digitali fraudolenti. American Express avrà il diritto di stornare Addebiti via Internet, anche se l'Esercizio ha ricevuto un codice di Autorizzazione e ha rispettato tutte le altre clausole del presente Accordo. Inoltre, se si verificasse una contestazione di Addebito relativa a un Addebito senza presentazione della Carta, per una transazione con consegna digitale, American Express potrà esercitare i diritti di Storno dell'Addebito per l'intero importo dell'Addebito stesso.
- e. È necessario assicurarsi che il sito web o il supporto digitale applicabile informi il Titolare della Carta che la transazione non ha ricevuto la debita Autorizzazione.
- f. Per le transazioni avviate dall'applicazione Digital Wallet, l'Esercizio (i) certificherà le transazioni avviate dall'applicazione Digital Wallet con l'incaricato dell'elaborazione, il fornitore del terminale o, se l'Esercizio è in collegamento diretto con American Express, il rappresentante American Express dell'Esercizio e (ii) si atterrà ai requisiti di Addebito senza presentazione della Carta stabiliti nel presente [Articolo 2.3, "Addebiti senza presentazione della Carta"](#). Se applicabile, è richiesto un CDCVM (se il dispositivo mobile è in grado di eseguirlo). Per questi Addebiti, l'Esercizio deve creare un Documento di Addebito come descritto nell'[Articolo 2.5, "Documenti di Addebito o di Accredito"](#). Affinché questi Addebiti possano essere considerati transazioni avviate dall'applicazione Digital Wallet, è necessario includere un elemento che indichi che la transazione è una transazione avviata dall'applicazione Digital Wallet nell'Autorizzazione e sul Documento di Addebito. American Express non eserciterà il diritto allo Storno di un Addebito per frode per impronta mancante per le transazioni avviate dall'applicazione Digital Wallet se il Punto vendita soddisfa tutti i criteri e i requisiti stabiliti in questo articolo. Tale norma non si applica alle contestazioni di Addebito che comportino controversie diverse dalla frode per impronta mancante (ad esempio, non si applica a controversie su beni o servizi).
- g. Nei casi in cui l'Esercizio accetti Addebiti per ordini digitali verificati dal programma American Express SafeKey, American Express potrà offrire al Titolare della Carta la possibilità di pagare l'acquisto con i punti. Ciò non influisce sul rapporto tra l'Esercizio e American Express e non modifica i diritti o gli obblighi di entrambe le parti previsti dal presente Accordo. Tuttavia, se l'Esercizio preferisce che questa funzionalità non sia offerta ai Titolari di Carte che utilizzano la sua piattaforma digitale, l'Esercizio dovrà scrivere ad American Express utilizzando l'indirizzo per la corrispondenza del suo Paese come indicato nel suo Accordo.
- h. Per le transazioni avviate dall'applicazione Digital Wallet, che sono anche Addebiti per fatturazione periodica, l'Esercizio dovrà seguire la procedura descritta nel [Comma 2.4.5.1, "Offerte di lancio"](#). Il Documento di Addebito deve includere le voci che indichino che l'Addebito è un Addebito per fatturazione periodica e non una transazione avviata dall'applicazione Digital Wallet.

2.4 Altri Addebiti

2.4.1 Pagamenti anticipati

- a. Le procedure di Addebito per pagamento anticipato sono disponibili per ordini personalizzati (ad esempio, ordini per merci da produrre secondo le specifiche di un determinato cliente), intrattenimento / biglietteria (ad esempio, eventi sportivi, concerti, biglietti stagionali), lezioni, vitto e alloggio, e altri oneri obbligatori (ad esempio, canoni di una biblioteca) di istituti di istruzione superiore, biglietti aerei, noleggio di veicoli, biglietti ferroviari, biglietti per crociere, alloggio e servizi relativi ai viaggi (ad esempio, visite guidate, spedizioni guidate).
- b. Se viene offerta ai Titolari della Carta tale opzione, o se si richiede loro di effettuare dei pagamenti anticipati, occorre:
 - i. 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);
 - ii. ottenere l'Autorizzazione; e
 - iii. compilare un Documento di Addebito.
- 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 le parole "pagamento anticipato"; e
 - ii. entro ventiquattro (24) ore dall'Addebito, fornire al Titolare della Carta la conferma scritta (ad esempio, e-mail o fax) dell'Addebito dell'anticipo, l'importo, il numero di conferma (se applicabile), una descrizione dettagliata e la data di consegna prevista dei beni e/o servizi da fornire (incluse le date di arrivo e di partenza previste, se applicabili) e i dettagli della procedura di cancellazione e di rimborso.
- d. Se non è possibile consegnare beni e/o servizi (ad esempio, perché non è possibile procurare le merci ordinate) e se non è possibile trovare accordi alternativi, sarà necessario 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 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.

2.4.2 Aggregati

- a. Il presente [Comma 2.4.2. "Aggregati"](#) si applica solo alle transazioni elaborate dai Punti vendita dell'Esercizio, che svolgono attività tramite Internet. L'Esercizio può elaborare Addebiti aggregati purché siano soddisfatti i seguenti criteri:
- i. l'Esercizio esprime chiaramente il proprio intento e ottiene il consenso da parte del Titolare della Carta che i suoi acquisti o rimborsi (o entrambi) sulla Carta possono essere aggregati e combinati con altri acquisti o rimborsi (o entrambi) prima di richiedere un'Autorizzazione;
 - ii. ogni singolo acquisto o rimborso (o entrambi) che comprenda Addebiti aggregati deve essere effettuato con lo stesso numero di Punto vendita e sulla stessa Carta;
 - iii. dovrà ottenere l'Autorizzazione per un importo che non superi il limite applicabile indicato nel [Capitolo 9. "Regole specifiche del Paese"](#) (o equivalente in valuta locale) o qualsiasi altro importo comunicato all'Esercizio;
 - iv. dovrà creare un Documento di Addebito per l'intero importo dell'Addebito aggregato;
 - v. l'importo dell'Addebito aggregato non deve superare il limite applicabile stabilito nel [Capitolo 9. "Regole specifiche del Paese"](#) (o qualsiasi altro importo comunicato all'Esercizio) o l'importo per il quale l'Esercizio ha ottenuto l'Autorizzazione, per quanto esso sia minore;
 - vi. dovrà presentare ogni Documento di Addebito entro l'arco temporale previsto per l'invio. Un Addebito sarà considerato "effettuato" per gli scopi di questo Comma alla data del primo acquisto o rimborso (o entrambi) che comprenda l'Addebito aggregato; e
 - vii. dovrà inviare al Titolare della Carta un'e-mail contenente:
 - a. la data, l'importo e la descrizione di ogni singolo acquisto o rimborso (o entrambi) che comprenda l'Addebito aggregato, e
 - b. la data e l'importo dell'Addebito aggregato.

2.4.3 Credenziali depositate

- a. Se l'Esercizio memorizza i dati dell'account del Titolare della Carta per elaborare le transazioni, dovrà assicurarsi che le Credenziali depositate comprendano ogni dato dell'account del Titolare della Carta, compresi, ma non limitatamente a, PAN o token memorizzato da o per conto degli Esercizi.
- b. L'Esercizio dovrà ottenere il consenso del Titolare della Carta prima di memorizzare le sue credenziali. Si raccomanda che l'Esercizio elabori un'Autorizzazione iniziale al ricevimento del consenso da parte del Titolare della Carta alla memorizzazione delle credenziali.
- c. L'Esercizio potrà 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.
- d. L'Esercizio dovrà seguire le nostre Specifiche (vedere [Articolo 1.3, "Conformità alle specifiche American Express"](#)).

2.4.4 Avviata dall'Esercizio

- a. Una transazione avviata dall'Esercizio (MIT) è una transazione iniziata dall'Esercizio tramite l'uso di Credenziali depositate senza la partecipazione diretta del Titolare della Carta.
- b. Gli Esercizi devono ottenere il consenso da parte del Titolare della Carta per avviare una MIT, o una serie di MIT, dopo aver memorizzato le credenziali di un Titolare della Carta. Il consenso del Titolare della Carta ad una MIT e quello alla memorizzazione delle Credenziali depositate può essere ottenuto contemporaneamente.
- c. Si raccomanda che gli Esercizi inviino le MIT solo dopo una transazione iniziata dal Titolare della Carta (CIT) o un'Autorizzazione iniziale che accompagna la richiesta di un Titolare della Carta di memorizzare le sue credenziali.
- d. Si raccomanda che gli Esercizi inviino le MIT con i seguenti dati contenuti nella richiesta di Autorizzazione:
 - i. Indicatore di transazione avviata dall'Esercizio (MIT)
 - ii. Identificatore originale della transazione (O-TID)
- e. Gli Esercizi devono conformarsi ai requisiti indicati nell'[Articolo 2.3, "Addebiti senza presentazione della Carta"](#), quando elaborano delle MIT.
- f. Se la sede dell'Esercizio è nel SEE o nel Regno Unito, tutti i requisiti indicati nel presente [Comma 2.4.4, "Avviata dall'Esercizio"](#) sono obbligatori (vedere [Comma 1.3, "Conformità alle specifiche American Express"](#)).

2.4.5 Fatturazione periodica

- a. La fatturazione periodica è un metodo di pagamento per il quale il Titolare della Carta acconsente e autorizza l'Esercizio ad addebitare il conto della Carta del Titolare su base periodica per un prodotto o un servizio (ad es. iscrizioni a palestre, abbonamenti a riviste e premi assicurativi). Ogni Addebito per fatturazione periodica può essere per un importo fisso o variabile. Gli Esercizi devono conformarsi ai requisiti indicati nel [Comma 2.4.4, "Avviata dall'Esercizio"](#) quando elaborano transazioni avviate dall'Esercizio per fatturazione periodica.
- b. Prima di inviare il primo Addebito per fatturazione periodica, è necessario:
 - i. comunicare in modo chiaro ed esaustivo tutti i termini effettivi dell'offerta, incluso, se applicabile, il fatto che gli Addebiti per fatturazione periodica continueranno fino alla cancellazione dell'opzione da parte del Titolare della Carta;
 - ii. ottenere il consenso esplicito da parte del Titolare della Carta per addebitare l'importo sulla Carta e i termini relativi agli Addebiti per fatturazione periodica prima di procedere al primo Addebito per fatturazione periodica;
 - iii. acquisire il nome del Titolare della Carta, la sua firma (se applicabile), la data di scadenza della Carta, l'indirizzo di fatturazione del Titolare della Carta e una dichiarazione che confermi il consenso all'Addebito della sua Carta per lo stesso importo o per importi diversi in date specificate o diverse.
 - iv. entro ventiquattro (24) ore dal verificarsi del primo Addebito di fatturazione periodica, fornire al Titolare della Carta una conferma scritta (ad esempio, e-mail o fax) di tale Addebito, compresi tutti i termini materiali dell'opzione e i dettagli della propria politica di cancellazione/rimborso;

- v. attenersi a tutte le istruzioni che American Express potrà ragionevolmente inviare all'Esercizio;
 - vi. informare il Titolare della Carta che potrà interrompere gli Addebiti per fatturazione periodica in qualsiasi momento e fornire i dettagli di contatto per l'annullamento degli stessi; e
 - vii. garantire che la procedura di cancellazione della Fatturazione periodica sia semplice e rapida.
- c.** Laddove i termini materiali dell'opzione cambino dopo la trasmissione del primo Addebito di fatturazione periodica, occorrerà informare il Titolare della 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.
- d.** Il metodo utilizzato per ottenere il consenso del Titolare della Carta deve contenere la comunicazione della possibilità da parte dell'Esercizio di ricevere informazioni aggiornate sul conto della Carta dall'istituto emittente. È necessario conservare la prova di tale consenso per due (2) anni dalla data di invio dell'ultimo Addebito per fatturazione periodica.
- e.** Se è necessaria una notifica prima di ogni Addebito per fatturazione periodica di importo variabile, sarà necessario 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.
- f.** Oltre agli altri diritti di Storno di Addebito, American Express può esercitare i suoi diritti di Storno per qualsiasi Addebito che non soddisfi i requisiti stabiliti in questo [Comma 2.4.5.1. "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 acconsente 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.
- g.** Prima di inviare il primo Addebito per fatturazione periodica, è necessario:
- i. ottenere l'Autorizzazione; e
 - ii. creare un Documento di Addebito che comprenda i dati che indicano che la transazione è un Addebito per fatturazione periodica.
- h.** Prima di inviare il primo Addebito con "Credenziali depositate", è necessario:
- i. ottenere l'Autorizzazione; e
 - ii. creare un Documento di Addebito con le parole "Credenziali depositate" e il descrittore elettronico appropriato.
- i.** La cancellazione di una Carta costituisce la cancellazione immediata del consenso di quel Titolare della Carta per le spese di fatturazione periodica. Non sarà necessario che American Express informi l'Esercizio di tale cancellazione, né American Express avrà responsabilità alcuna nei confronti dell'Esercizio derivante da tale cancellazione. Sarà necessario interrompere immediatamente gli Addebiti per fatturazione periodica, se richiesto da un Titolare della Carta direttamente o tramite American Express o attraverso l'istituto emittente. In caso di cancellazione di un conto Carta o se un Titolare della Carta ritira il consenso all'Addebito per fatturazione periodica direttamente (o tramite 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).
- j.** Se l'Accordo viene rescisso per qualsiasi motivo, l'Esercizio dovrà a proprie spese notificare a tutti i Titolari di Carte, per i quali ha presentato 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 fino a novanta (90) giorni dopo l'entrata in vigore di qualsiasi risoluzione.
- k.** L'Esercizio consentirà ad American Express di creare un hyperlink dal sito web 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.** Se l'Esercizio si trova nel SEE o nel Regno Unito e in relazione a una Carta rilasciata nel SEE o nel Regno Unito, se l'Esercizio presenta 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 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 acconsente a pagare 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.

2.4.5.1 Offerte di lancio

- a. Se l'Esercizio offre ai Titolari della Carta l'opzione di Addebito di fatturazione periodica, che comprenda un'offerta di lancio, occorrerà che si conformi a tutti i requisiti stabiliti in questo [Comma 2.4.5.1, "Offerte di lancio"](#) oltre ai seguenti requisiti:
 - i. Rendere noti in modo chiaro ed esaustivo tutti i termini materiali dell'Offerta di lancio al Titolare della Carta, compreso un processo di cancellazione semplice e rapido, che permetta al Titolare della Carta la cancellazione prima di inoltrare il primo Addebito di 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 di fatturazione periodica, che permetta al Titolare della Carta di disporre di un tempo ragionevole per annullarlo.

2.4.6 Consegna differita

- a. È possibile accettare la Carta per Addebiti con consegna differita. Per un Addebito con consegna differita, è necessario:
 - 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. ottenere un'Autorizzazione separata per ciascuno dei due (2) Addebiti con consegna differita alle rispettive date di Addebito;
 - iii. indicare chiaramente su ogni Documento di Addebito con consegna differita che l'Addebito è per l'"acconto" o per il "saldo" dell'Addebito con consegna differita;
 - iv. presentare il Documento di Addebito con consegna differita per il saldo dell'acquisto solo dopo la spedizione o la fornitura dei beni o la prestazione dei servizi resi;
 - v. inviare ogni Documento di Addebito con consegna differita entro l'arco di tempo da noi previsto per l'invio, e in ogni caso, 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. presentare e ottenere l'Autorizzazione per ogni parte di un Addebito con consegna differita con lo stesso numero di Punto vendita; e
 - vii. trattare gli acconti sulla Carta in modo non diverso da quello in cui si trattano gli acconti su tutti gli altri mezzi di pagamento.

2.4.7 No Show (mancata presentazione)

- a. Se American Express classifica l'Esercizio in uno dei seguenti settori, è possibile elaborare gli Addebiti per No Show, a condizione che siano soddisfatti i criteri di seguito indicati:
 - settore alberghiero,
 - parcheggio per roulotte/campeggio, oppure
 - noleggio di veicoli, aeromobili, biciclette, barche, attrezzature, camper o motociclette.
- b. L'importo di qualsiasi Addebito per No Show non deve superare:
 - i. il costo del soggiorno in caso di prenotazione di un albergo o simile; oppure
 - ii. l'equivalente di un (1) giorno di noleggio in caso di altre prenotazioni.

- c. Se il Titolare della Carta ha effettuato una prenotazione presso l'Esercizio e non è arrivato, si potrà effettuare un Addebito per No Show se:
 - i. il Titolare della Carta ha garantito la prenotazione con la sua Carta;
 - ii. l'Esercizio ha registrato il numero della Carta, la sua data di scadenza e l'indirizzo di fatturazione del Titolare della Carta;
 - iii. al momento dell'accettazione della prenotazione, l'Esercizio ha fornito al Titolare della Carta la tariffa giornaliera applicabile e un numero di prenotazione o un codice di conferma;
 - iv. l'Esercizio ha tenuto l'alloggio/veicolo a disposizione del Titolare della Carta fino all'orario di check-out/restituzione il giorno successivo al primo giorno della prenotazione e non ha messo l'alloggio/veicolo a disposizione di altri clienti; e
 - v. l'Esercizio dispone di una procedura documentata di "No Show", che riflette la prassi comune del suo settore ed è conforme alla Legge applicabile, la quale procedura è stata comunicata al Titolare della Carta al momento della prenotazione.
- d. È necessario ottenere un'Autorizzazione per qualunque Addebito per No Show prima di effettuarlo. Se il Titolare della Carta non onora la prenotazione, l'Esercizio deve includere nel Documento di Addebito qualcosa che indichi che l'Addebito è un "Addebito per no show o mancata presentazione".

2.4.8 Consegne in più tranches

- a. Una transazione per consegne in più tranches 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 separatamente. È possibile ottenere un'unica Autorizzazione e presentare più Addebiti allo scopo di completare una transazione per spedizioni in più tranches. L'Autorizzazione sarà valida fino a sette (7) giorni dalla data dell'Autorizzazione (vedere [Articolo 3.2. "Limite temporale di Autorizzazione"](#)).
- b. Per accettare la Carta per transazioni per consegne in più tranches, l'Esercizio dovrà:
 - i. Dichiarare le proprie procedure 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;
 - v. Presentare un documento di Addebito solo dopo aver spedito ogni articolo.

2.5 Documenti di Addebito o di Accredito

- a. Per ogni Addebito o Accredito, è necessario creare una documentazione degli Addebiti riproducibile elettronicamente o una documentazione dell'Accredito al momento dell'acquisto che sia conforme alle specifiche o in una forma approvata da American Express e contenente le seguenti informazioni:
 - i. il numero completo della Carta o token per i documenti di Addebito;
 - ii. la data di scadenza della Carta;
 - iii. la data in cui è stato effettuato l'Addebito o l'Accredito;
 - iv. nome, indirizzo e numero del Punto vendita dell'Esercizio;
 - v. l'importo dell'Addebito o dell'Accredito, incluse le tasse applicabili, le mance e le spese;
 - vi. per i documenti di Addebito, una descrizione dei beni e dei servizi acquistati;
 - vii. per i documenti di Addebito, il numero di codice di approvazione dell'Autorizzazione; e
 - viii. ogni altra informazione di volta in volta richiesta da American Express o dalla Legge applicabile.
- b. Sulle copie dei documenti di Addebito consegnati ai Titolari della Carta, è necessario troncare il numero della Carta e non è necessario stampare né la data di scadenza della Carta né il CID. Le cifre del numero di Carta troncate devono essere mascherate con caratteri sostitutivi come "x", "*" o "#" e non con spazi o numeri vuoti;
- c. È possibile creare più documenti di registrazione dell'Addebito per un singolo acquisto effettuato su Carte diverse, tuttavia non è necessario creare più documenti di Addebito per un singolo acquisto effettuato con

una sola Carta, dividendo l'acquisto in più di un Addebito, tranne nel caso di biglietti di compagnie aeree e di crociera, spese alberghiere o di Addebito con consegna differita. (Vedere [Comma 2.4.6. "Consegna differita"](#)), una transazione per consegne in più tranches (vedere [Comma 2.4.8. "Consegne in più tranches"](#)) o nel caso in cui American Express abbia autorizzato l'Esercizio a farlo per Addebiti superiori a un determinato valore.

- d. Per Addebiti per Carte d'acquisto aziendali (CPC), è necessario rispettare i requisiti dei documenti di Addebito sopra indicati. Inoltre, è necessario acquisire ulteriori Dati della Carta indicandoli nel Documento di Addebito, e i Dati di invio sulle trasmissioni, secondo le specifiche di American Express, tra cui:
 - i. 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;
- e. È necessario elaborare gli Addebiti CPC in base al numero di Punto vendita CPC.

2.5.1 Dati di Addebito sostitutivi

- a. In alcuni casi, l'Esercizio potrà fornire un documento sostitutivo di Addebito come documentazione a supporto al posto del documento di Addebito originale. È necessario anche fornire eventuali informazioni aggiuntive richieste dalla Richiesta di informazioni. I documenti di Addebito sostitutivi possono essere utilizzati come risposta alle seguenti motivazioni della Richiesta di informazioni:
 - i. [6003](#)
 - ii. [6006](#)
 - iii. [6016](#)
- b. Vedere [Articolo 5.8. "Tipi di Richiesta di informazioni"](#) per ulteriori informazioni relative alle motivazioni della Richiesta di informazioni.
- c. Il documento sostitutivo di Addebito deve comprendere quanto segue:
 - i. Numero della 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/servizi
- d. Inoltre, sarà necessario includere le seguenti informazioni opzionali, se disponibili, sul documento sostitutivo di Addebito:
 - i. data d'ordine dei beni e/o servizi
 - ii. indirizzo del sito web
 - iii. numero di telefono/indirizzo e-mail del servizio clienti dell'Esercizio
 - iv. nome e indirizzo del destinatario
 - v. codice di risposta AAV (verifica automatica dell'indirizzo)
 - vi. numero della conferma d'ordine
 - vii. firma del Titolare della Carta acquisita elettronicamente

2.5.2 Conservazione dei documenti di Addebito e di Accredito

- a. L'Esercizio deve conservare i documenti di registrazione degli Addebiti o degli Accrediti originali o archiviati digitalmente (se applicabile) e tutti i documenti e i dati relativi alla transazione, compresa la prova del consenso del Titolare della Carta, o documenti di registrazione riproducibili, per l'intero periodo di conservazione dei documenti di registrazione, come definito nel [Capitolo 8. "Prevenzioni delle frodi"](#), a partire dalla data in cui avete inviato il corrispondente Addebito o Accredito ad American Express o dalla data in cui sono stati forniti i beni o i servizi al Titolare della Carta, o per un periodo di conservazione diverso come

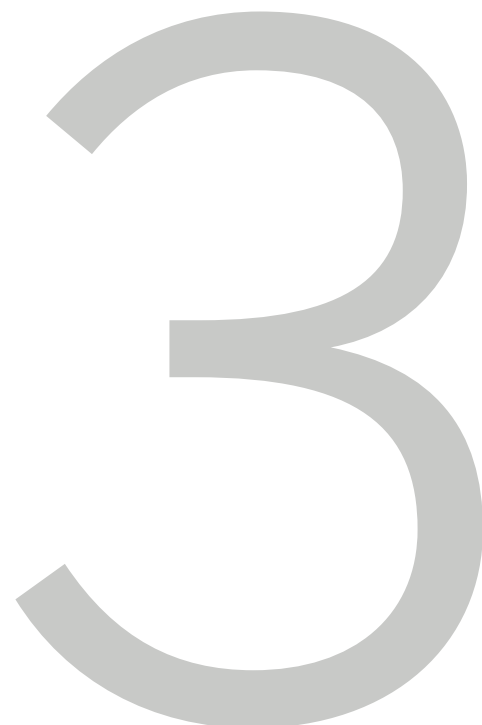
richiesto dalla Legge applicabile. Se American Express invia all'Esercizio una richiesta, questi dovrà fornire ad American Express una copia del Documento di Addebito o di Accredito originale o archiviato digitalmente e di altri documenti e dati a supporto entro l'arco temporale previsto per la risposta, riportato nell'[Articolo 5.5. "Arco temporale di risposta per Storni di Addebito e Richiesta di informazioni"](#) a partire dalla data della richiesta di American Express.

2.6 Uso di Fornitori di servizi

- a. Con la previa approvazione di American Express, l'Esercizio può conservare, a proprie spese, un Fornitore di servizi; tuttavia, l'Esercizio rimane finanziariamente e altrimenti responsabile per tutti gli obblighi, i servizi e le funzioni svolte da tali Fornitori di servizi secondo l'Accordo per l'Esercizio, compresi gli obblighi di riservatezza e conformità alle Specifiche 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 di un'azione da parte di un Fornitore di servizi non solleva l'Esercizio dai suoi obblighi secondo l'Accordo. L'Esercizio deve assicurare che i suoi Fornitori di servizi collaborino con American Express per consentire l'accettazione della Carta. L'Esercizio, e non American Express, è responsabile anche penalmente di eventuali problemi, errori, omissioni, ritardi o spese causati dal Fornitore di servizi dell'Esercizio, anche quelli in relazione alla gestione delle informazioni riservate dei Titolari della Carta; di qualunque pagamento a saldo inviato per errore a terzi a causa di un errore di programmazione dei terminali POS da parte di terzi; e per eventuali penali che il Fornitore di servizi dell'Esercizio causi 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. L'Esercizio deve assicurare che il suo 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 norme, 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 richiedere all'Esercizio eventuali Addebiti effettuati dal Fornitore di servizi dell'Esercizio o detrarli dai suoi pagamenti all'Esercizio. In caso di sostituzione del suo Fornitore di servizi, l'Esercizio è tenuto a informare tempestivamente e a fornire ad American Express, su richiesta, tutte le informazioni pertinenti relative al Fornitore di servizi. Non avremo bisogno di modificare la nostra condotta commerciale nei confronti dell'operato di tale Fornitore di servizi e potremo fare affidamento su tale operato come se fosse quello dell'Esercizio. Qualunque aggiunta ad un elenco o certificazione da parte nostra 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.

Autorizzazione

- 3.1 Scopo dell'Autorizzazione
- 3.2 Limite temporale di Autorizzazione
- 3.3 Autorizzazione preliminare
- 3.4 Autorizzazione parziale
- 3.5 Limite di plafond
- 3.6 Possibili risposte relative all'Autorizzazione
- 3.7 Ottenere un'Autorizzazione
- 3.8 Numero di identificazione della Carta (CID)
- 3.9 Revoca dell'Autorizzazione
- 3.10 Preautorizzazione



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.
- b. Per ogni Addebito, occorre ottenere un'approvazione dell'Autorizzazione tranne per gli Addebiti al di sotto del limite di plafond (vedere [Articolo 3.5, "Limite di plafond"](#)). L'approvazione dell'Autorizzazione deve essere ottenuta per l'intero importo dell'Addebito tranne per tipi di Esercenti e/o di transazioni classificati nei settori elencati in [Articolo 3.3, "Autorizzazione preliminare"](#).
- c. 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'Esercente venga pagato per l'Addebito, (v) l'Esercente non sia soggetto a Storno di addebito, oppure (vi) l'Addebito inoltrato non venga rifiutato.

3.2 Limite temporale di Autorizzazione

- a. Le approvazioni delle autorizzazioni sono valide per sette (7) giorni dalla data di 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. 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.
- c. 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.
- d. Per gli archi temporali di autorizzazione per importo preliminare vedere [Comma 3.3, "Autorizzazione preliminare"](#).

3.3 Autorizzazione preliminare

- a. Se American Express classifica o altrimenti determina che l'Esercizio è in uno dei seguenti settori, si applicheranno le seguenti procedure di Autorizzazione preliminare, laddove l'importo finale dell'Addebito non è noto al momento dell'Autorizzazione.
- b. È possibile ottenere un'Autorizzazione preliminare solo nei settori elencati di seguito. Non collocare un valore eccessivo per l'importo dell'Autorizzazione. È necessario ottenere il consenso da parte del Titolare della Carta su tale importo preliminare prima di richiedere l'Autorizzazione.
- c. Per i settori relativi ai viaggi (ad es. alberghiero, crociere e noleggio auto), alle prenotazioni o al check-in, determinare gli importi preliminare degli Addebiti sulla base della tariffa giornaliera e sul numero previsto di giorni, più tasse ed eventuali importi accessori noti, e ottenere l'Autorizzazione. 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.
- d. Per periodi di noleggio auto superiori a quattro (4) mesi, occorrerà ottenere l'Autorizzazione per l'importo di ognuno dei periodi di noleggio mensile di un noleggio di più mesi immediatamente prima dell'inizio di tale periodo di mensile. Dichiarate e garantite secondo il presente Accordo che il programma di noleggio di più mesi è conforme alla Legge applicabile.
- e. Indipendentemente dal settore, sarà necessario trasmettere l'Addebito corrispondente entro e non oltre l'arco temporale necessario per l'Autorizzazione preliminare. 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.
- f. Se l'importo finale dell'Addebito:
 - i. non è maggiore dell'importo per cui l'Esercizio ha ottenuto l'Autorizzazione più la percentuale applicabile di Autorizzazione preliminare riportata nella tabella di seguito per tale importo, non occorrerà alcuna ulteriore Autorizzazione; oppure

- ii. è maggiore dell'importo per il quale è stata ottenuta l'Autorizzazione per un valore maggiore della percentuale di Autorizzazione preliminare applicabile a tale importo ed elencata nella tabella sotto riportata, sarà necessario ottenere una nuova Autorizzazione. Se l'Esercizio non ottiene tale Autorizzazione o la sua richiesta di Autorizzazione viene rifiutata, American Express avrà il diritto di stornare l'importo in eccesso rispetto all'importo dell'Autorizzazione originale più la percentuale di Autorizzazione preliminare applicabile su tale valore. Per evitare dubbi, American Express avrà il diritto di stornare l'importo definitivo dell'Addebito per motivi diversi dal mancato ottenimento di un'Autorizzazione approvata.
- g. Le percentuali di Autorizzazione preliminare elencate di seguito non si applicano alle Autorizzazioni parzialmente approvate.
- h. Un'Autorizzazione preliminare è valida per l'arco temporale applicabile alla stessa secondo la tabella sotto riportata. Occorre ottenere una nuova Approvazione se l'Esercizio non presenta ad American Express l'Addebito entro l'arco temporale di Autorizzazione preliminare.
- i. Le percentuali di varianza dell'Addebito preliminare non si applicano alle transazioni nel SEE che sono soggette alle normative sulla Autenticazione forte del cliente e sul dynamic linking.

Tabella 3-1: Importi 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%	Durata del noleggio
Settore alberghiero	7011	15%	Durata del soggiorno
Noleggio caravan e camper	7519	15%	7 giorni
Compagnie di crociera e piroscafi	4411	15%	Durata della crociera
Noleggio autocarri	7513	15%	7 giorni
Ristoranti fast food	5814	30% ²	7 giorni
Centri estetici e parrucchieri	7230	20%	7 giorni
Centri benessere ed estetici	7298	20%	7 giorni

¹ La varianza d'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 d'Addebito preliminare presso Ristoranti, Fast Food e Bar per le transazioni con Carte di debito e prepagate è pari al 20%

3.4 Autorizzazione parziale

- a. L'Autorizzazione parziale è una funzionalità opzionale delle Carte prepagate e di debito 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. 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

3.5 Limite di plafond

- a. American Express non assegna un limite di plafond agli Addebiti indipendentemente dall'importo, a meno che attribuisca all'Esercizio 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.

3.6 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 è approvato.
Parzialmente Approvato (solo per l'utilizzo di Carte prepagate e di debito)	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 o di debito 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.
Ritiro della Carta	Si può ricevere una risposta dell'emittente del POS, che indica che occorre ritirare la Carta. Seguire le procedure interne quando si riceve 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.

3.7 Ottenere un'Autorizzazione

- a. Occorre assicurarsi che tutte le richieste di Autorizzazione siano conformi alle *Specifiche tecniche* (vedere [Articolo 1.3. "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: Numero 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 richiede 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.

3.8 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 il processo di Autorizzazione, si ricevesse una risposta che indica che il numero CID fornito dalla persona che tenta di effettuare l'Addebito non corrisponde al numero CID che è stampato sulla Carta, seguire le proprie procedure 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 \(DSOP\)](#).

3.9 Revoca dell'Autorizzazione

- a. American Express raccomanda 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"](#).
- b. È possibile revocare un'Autorizzazione per un Addebito inviando un messaggio di revoca.
- c. Dopo che un Documento di Addebito è stato inoltrato ad American Express, tuttavia, l'Autorizzazione non può essere revocata, annullata o modificata. Ad esempio, se si commette un errore in un Addebito, ma il Documento di Addebito è già stato inoltrato, non è possibile richiedere a lato sistema una modifica dell'Addebito. Occorrerà invece seguire le procedure di Elaborazione di Accredito, come definite in [Articolo 4.3. "Trasmissione di Accrediti"](#)

3.10 Preautorizzazione

- a. Una Preautorizzazione è una richiesta di Autorizzazione che si presenta prima di fornire beni o servizi, e che permette poi di trasmettere l'Addebito approvato (ad es. i terminali di pagamento delle pompe di benzina attivati dal cliente).

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



4.1 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 imprevedibili 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 2.4.6, "Consegna differita"](#) e [Comma 2.4.1, "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 2.2, "Addebiti alla presenza del Titolare"](#).

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 della 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 e quelli di Accredito.
- 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

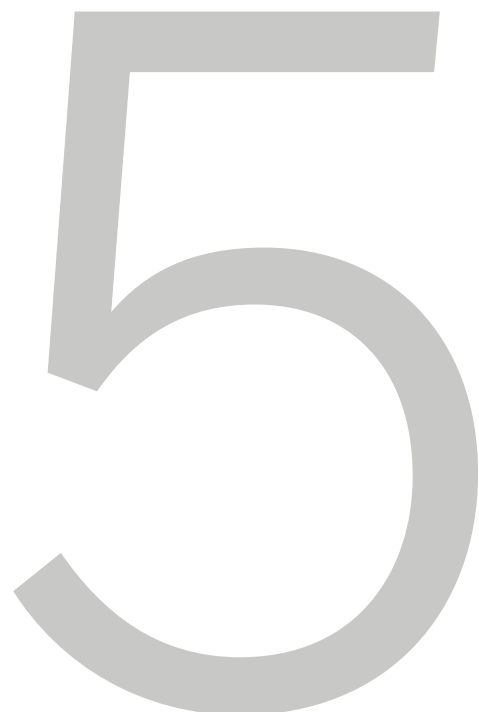
- a. Se, a causa di circostanze straordinarie, si rendesse necessario inviare Addebiti e Accrediti su Carta, sarà necessario inviare tali Addebiti e Accrediti in conformità alle istruzioni di American Express. American Express non sarà tenuta ad accettare le richieste cartacee e si riserva il diritto 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 Numeri di 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.

Storni di Addebito e Richiesta di informazioni

- 5.1 Introduzione
- 5.2 Elaborazione delle transazioni
- 5.3 Diritti relativi ad Addebiti contestati
- 5.4 Elaborazione degli Addebiti contestati
- 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



5.1 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 Addebito contestato di American Express,
 - una revisione delle modalità atte a gestire gli Addebiti contestati,
 - 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. Gli Addebiti possono essere contestati per una serie di motivi. In generale, la maggior parte degli Addebiti contestati deriva da:
 - Insoddisfazione del Titolare della Carta con qualche aspetto dell'acquisto (ad es. mancato ricevimento della merce, doppia fatturazione di un Addebito, errato importo di fatturazione),
 - Addebito non riconosciuto 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 un Addebito, American Express apre un caso. American Express potrebbe anche aprire un caso quando gli emittenti o la Rete avviano delle controversie. Se viene aperta 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 ad Addebiti contestati

- a. Per quanto riguarda un Addebito contestato, 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 l'Addebito contestato a favore del Titolare della Carta, eserciterà i suoi diritti di storno di Addebito; oppure
 - iii. per Addebiti soggetti 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 5.12. "Modalità di ricezione degli Storni di Addebito e delle Richieste di informazioni"](#)).
- b. American Express dispone di diritti di Storno di Addebito:
 - i. ogni qualvolta un Titolare della Carta avanza una contestazione di Addebito, 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 degli Addebiti), anche se American Express ha ricevuto notifica, al momento del pagamento all'Esercizio di un Addebito, del fatto che l'Esercizio non ha seguito le procedure e anche se l'Esercizio ha ottenuto l'Autorizzazione all'Addebito in questione; oppure
 - iv. come previsto in altre parti dell'Accordo.
- c. Qualunque decisione relativa alla risoluzione di casi di Addebito contestato sarà a unica discrezione di American Express.

- d. American Express potrà rianalizzare un Addebito contestato 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 dell'Addebito.
- e. L'Esercizio non dovrà ripresentare un Addebito contestato una volta che sarà stato risolto a favore del Titolare della Carta. American Express effettuerà lo Storno di Addebito per ogni Addebito contestato che sarà ripresentato.
- f. Qualora l'Esercizio avesse stabilito una procedura secondo la quale il suo Fornitore di servizi riceverà e gestirà gli Addebiti contestati 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 degli Addebiti contestati

- a. Quanto segue descrive il procedimento applicato agli Addebiti contestati:

Tabella 5-1: Elaborazione degli Addebiti contestati

Il caso è aperto	<p>American Express potrà intraprendere una delle seguenti azioni, basandosi sulle informazioni fornite dall'Esercizio, il Titolare della Carta, l'Emittente o la Rete:</p> <ul style="list-style-type: none"> • American Express potrà inviare all'Esercizio uno Storno di Addebito oppure, se essa non riuscisse a risolvere l'Addebito contestato senza ulteriori informazioni da parte dell'Esercizio, una Richiesta di informazioni. • American Express potrà risolvere l'Addebito contestato 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. <p>Nessuna di queste azioni influenza negativamente le procedure previste dal Programma di pieno diritto di rivalsa in caso di frode (vedere Articolo 5.12, "Modalità di ricezione degli Storni di Addebito e delle Richieste di informazioni").</p>
L'Esercizio riceve uno Storno di Addebito o una Richiesta di informazioni	<p>American Express cerca di risolvere un Addebito contestato per prima cosa utilizzando le informazioni di cui dispone. Comunque, nei casi in cui American Express non potesse risolvere un Addebito contestato, invierà all'Esercizio uno Storno di Addebito oppure se American Express non riuscisse a risolvere l'Addebito contestato senza ulteriori informazioni da parte dell'Esercizio, una Richiesta di informazioni.</p> <p>Lo Storno di Addebito o la Richiesta di informazioni che American Express invierà all'Esercizio comprende informazioni sull'Addebito in questione, la documentazione necessaria che l'Esercizio dovrà inviare a American Express a supporto dell'Addebito e una data limite entro la quale dovrà pervenire la risposta dell'Esercizio.</p> <p>Vedere i seguenti articoli per ulteriori informazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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"

<p>L'Esercizio risponde</p>	<p>L'Esercizio può rispondere allo Storno di Addebito o alla Richiesta di informazioni come segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> • fornendo la necessaria documentazione a supporto della validità dell'Addebito, • autorizzando uno Storno di Addebito sul Conto Esercizio, • emettendo un Accredito sulla Carta in questione, • emettendo un Accredito parziale sulla Carta in questione e fornendo ad American Express la documentazione a supporto del resto dell'Addebito e della ragione per cui si effettua solo un Accredito parziale. <p>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.</p> <p>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").</p>
<p>Verifiche di American Express</p>	<p>American Express verificherà la risposta dell'Esercizio per assicurarsi che comprenda tutte le informazioni necessarie e richieste riguardo l'Addebito contestato. Al ricevimento delle necessarie informazioni, American Express determinerà se elaborare, invertire o mantenere lo Storno di Addebito.</p>
<p>L'Addebito contestato è risolto</p>	<p>Quando un Addebito contestato è risolto, può verificarsi uno dei seguenti casi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 in Articolo 5.10, "Come avviene lo Storno di Addebito". <p>Generalmente American Express risolve gli Addebiti contestati 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.</p>

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

- L'Esercizio dovrà rispondere per iscritto allo Storno di Addebito e alla Richiesta di informazioni di American Express entro venti (20) giorni.
- Indipendentemente dall'[Articolo 5.5 a](#), se l'Esercizio ha sede in Argentina e un Addebito contestato si riferisce ad una Carta emessa in Argentina, l'Esercizio dovrà rispondere entro cinque (5) giorni.
- Indipendentemente dall'[Articolo 5.5 a](#), se l'Esercizio ha sede in India e un Addebito contestato si riferisce ad una Carta emessa in India, l'Esercizio dovrà rispondere entro dieci (10) giorni.
- Indipendentemente dall'[Articolo 5.5 a](#), se un Addebito contestato 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 – esempi di documentazione necessaria se l'Esercizio richiede l'inversione contabile di uno Storno di Addebito.
- 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 dell'Addebito supera l'importo dell'Autorizzazione (A01)

Autorizzazione non valida (ISO 4521) / L'importo dell'Addebito supera l'importo dell'Autorizzazione (A01)	
Descrizione	L'importo dell'approvazione dell'Autorizzazione era inferiore all'importo dell'Addebito trasmesso dall'Esercizio. Si applicano alcune eccezioni, vedere Articolo 3.3, "Autorizzazione preliminare" per i chiarimenti di settore.
Informazioni fornite con lo Storno di Addebito	<ul style="list-style-type: none"> • Dati relativi all'Addebito
Supporto necessario per richiedere l'inversione contabile di uno Storno di Addebito	<ul style="list-style-type: none"> • Prova che era stata ottenuta un'approvazione dell'Autorizzazione valida per l'intero importo dell'Addebito secondo l'Accordo a meno che non si applichino eccezioni, oppure • Prova che è già stato elaborato un Accredito che compensa direttamente l'Addebito contestato

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

Autorizzazione non valida (ISO 4521) / Nessuna autorizzazione valida (A02)	
Descrizione	L'Addebito che l'Esercizio ha trasmesso non ha ricevuto alcuna approvazione valida dell'Autorizzazione; è stato rifiutato oppure la Carta era scaduta. Si applicano alcune eccezioni, vedere Articolo 3.3, "Autorizzazione preliminare" per i chiarimenti di settore.
Informazioni fornite con lo Storno di Addebito	<ul style="list-style-type: none"> Dati relativi all'Addebito
Supporto necessario per richiedere l'inversione contabile di uno Storno di Addebito	<ul style="list-style-type: none"> Prova che era stata ottenuta un'approvazione dell'Autorizzazione secondo l'Accordo, oppure Prova che è già stato elaborato un Accredito che compensa direttamente l'Addebito contestato Per una transazione contactless per servizi di trasporto, prova che: <ul style="list-style-type: none"> 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 del corrispondente Addebito aggregato per un importo che non supera la soglia di protezione per lo Storno di Addebito, oppure È stata ottenuta un'Autorizzazione per un Addebito aggregato 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 <p>Per il caso di "Carta scaduta o non ancora valida", è accettabile anche la seguente documentazione a supporto:</p> <ul style="list-style-type: none"> Prova che l'Addebito è stato sostenuto 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	L'Addebito è stato trasmesso dopo la scadenza dell'Approvazione dell'Autorizzazione.
Informazioni fornite con lo Storno di Addebito	<ul style="list-style-type: none"> Dati relativi all'Addebito
Supporto necessario per richiedere l'inversione contabile di uno Storno di Addebito	<ul style="list-style-type: none"> Prova che era stata ottenuta un'approvazione dell'Autorizzazione secondo l'Accordo, oppure Prova che è già stato elaborato un Accredito che compensa direttamente l'Addebito contestato

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	<ul style="list-style-type: none"> Dati relativi all'Addebito, 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	<ul style="list-style-type: none"> 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, oppure Prova che è già stato elaborato un Accredito che compensa direttamente l'Addebito contestato

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	<ul style="list-style-type: none"> Dati relativi all'Addebito, 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	<ul style="list-style-type: none"> 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 l'Addebito contestato

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	<ul style="list-style-type: none"> Dati relativi all'Addebito, 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	<ul style="list-style-type: none"> 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 l'Addebito contestato

Tabella 5-9: Accredito non elaborato (ISO 4513) / "No show" (C18)

Accredito non elaborato (ISO 4513) / "No show" (C18)	
Descrizione	Il Titolare della Carta sostiene di aver annullato una prenotazione, ma che gli è stato addebitato il No Show.
Informazioni fornite con lo Storno di Addebito	<ul style="list-style-type: none"> Dati relativi all'Addebito, 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	<ul style="list-style-type: none"> Documentazione a supporto della validità della prenotazione con "no show", oppure Prova che è già stato elaborato un Accredito che compensa direttamente l'Addebito contestato

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.
Informazioni fornite con lo Storno di Addebito	<ul style="list-style-type: none"> Dati relativi all'Addebito, 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)

Beni o servizi non ricevuti o ricevuti solo in parte (ISO 4554 / C08)	
Supporto necessario per richiedere l'inversione contabile di uno Storno di Addebito	<ul style="list-style-type: none"> • 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 l'Addebito contestato, 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'altra modalità.
Informazioni fornite con lo Storno di Addebito	<ul style="list-style-type: none"> • Dati relativi all'Addebito, 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	<ul style="list-style-type: none"> • Documentazione che dimostri che l'altra forma di pagamento del Titolare della Carta non era relativa all'Addebito contestato, oppure • Prova che il Titolare della Carta ha fornito il suo consenso all'utilizzo della Carta come forma di pagamento valida per l'Addebito contestato, 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 Addebiti per fatturazione periodica per beni o servizi. Si prega di interrompere ogni futura fatturazione per questo Addebito per fatturazione periodica.
Informazioni fornite con lo Storno di Addebito	<ul style="list-style-type: none"> Dati relativi all'Addebito, 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	<ul style="list-style-type: none"> 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 gli Addebiti relativi a un'Offerta di lancio, la prova di aver soddisfatto i requisiti indicati nel Comma 2.4.5.1. "Offerte di lancio"; oppure Prova che è già stato elaborato un Accredito che compensa direttamente l'Addebito contestato

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 dell'Addebito.
Informazioni fornite con lo Storno di Addebito	<ul style="list-style-type: none"> Dati relativi all'Addebito, 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 dell'Addebito, e Nel caso di beni: descrizione scritta del tentativo da parte del Titolare della Carta di restituire i beni

Beni o servizi diversi da come sono stati descritti (ISO 4553 / C31)	
Supporto necessario per richiedere l'inversione contabile di uno Storno di Addebito	<ul style="list-style-type: none"> • 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 l'Addebito contestato, 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. <p>Per i beni o i servizi acquistati dal Titolare della Carta ricevuti in condizioni di difettosità o danneggiati, l'Esercizio deve fornire uno (1) o più dei seguenti elementi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 normative 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	<ul style="list-style-type: none"> • Dati relativi all'Addebito, 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

Beni o servizi danneggiati o difettosi (ISO 4553 / C32)

<p>Supporto necessario per richiedere l'inversione contabile di uno Storno di Addebito</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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 l'Addebito contestato, 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: Oneri di autonoleggio non qualificati o privi di fondamento (ISO 4750) / Autonoleggio - Danni patrimoniali, furto o mancato godimento (M10)

Oneri di autonoleggio non qualificati o privi di fondamento (ISO 4750) / Autonoleggio – Danni patrimoniali, furto o mancato godimento (M10)

<p>Descrizione</p>	<p>Il Titolare della Carta sostiene di aver ricevuto un Addebito erroneamente per Danni patrimoniali, furto o mancato godimento. Vedere Articolo 6.7. "Veicoli a motore".</p>
<p>Informazioni fornite con lo Storno di Addebito</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dati relativi all'Addebito, 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

Oneri di autonoleggio non qualificati o privi di fondamento (ISO 4750) / Autonoleggio – Danni patrimoniali, furto o mancato godimento (M10)

Supporto necessario per richiedere l'inversione contabile di uno Storno di Addebito	<ul style="list-style-type: none"> • Prova che l'Addebito trasmesso 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 l'Addebito era valido 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 l'Addebito contestato.
---	--

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 di Addebito e normativa o legge applicabile
Supporto necessario per richiedere l'inversione contabile di uno Storno di Addebito	<ul style="list-style-type: none"> • 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 questo Addebito che non è stato elaborato utilizzando i dati di una Carta con Chip o banda magnetica. Nota: Non applicabile a Addebiti senza presentazione della Carta e a pagamenti Digital Wallet.
Informazioni fornite con lo Storno di Addebito	<ul style="list-style-type: none"> • Dati relativi all'Addebito

Impronta mancante (ISO 4527 / F10)

Supporto necessario per richiedere l'inversione contabile di uno Storno di Addebito	<ul style="list-style-type: none"> • Prova che si è trattato di un Addebito senza presentazione della Carta, oppure • Prova che è già stato elaborato un Accredito che compensa direttamente l'Addebito contestato, oppure • Prova che la Carta era presente fornendo un documento di Addebito stampato 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	<ul style="list-style-type: none"> • Dati di Addebito per ogni singolo Addebito
Supporto necessario per richiedere l'inversione contabile di uno Storno di Addebito	<ul style="list-style-type: none"> • Prova che ognuna delle transazioni rappresenta un Addebito valido, oppure • Prova che è già stato elaborato un Accredito che compensa direttamente l'Addebito contestato

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	<p>Il Titolare della Carta sostiene di non aver partecipato a questo Addebito. L'Esercizio ha trasmesso l'Addebito per avere il pagamento, ma l'Addebito non era Autorizzato, è stato rifiutato o è stato trasmesso con un'Autorizzazione scaduta.</p> <p>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.</p> <p>Per importi di Addebito 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 preliminare".</p>
Informazioni fornite con lo Storno di Addebito	<ul style="list-style-type: none"> • Dati relativi all'Addebito

Nessuna autorizzazione valida (ISO 4755) / Nessuna autorizzazione del Titolare della Carta (F24)

Supporto necessario per richiedere l'inversione contabile di uno Storno di Addebito	<ul style="list-style-type: none"> • Prova che è già stato elaborato un Accredito che compensa direttamente l'Addebito contestato, oppure • Prova che l'Esercizio ha ricevuto un'Autorizzazione valida per l'Addebito • Per una transazione contactless per servizi di trasporto, prova che: <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 del corrispondente Addebito aggregato per un importo che non supera la soglia di protezione per lo Storno di Addebito, oppure ▪ È stata ottenuta un'Autorizzazione per un Addebito aggregato 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 di Carta (ISO 4540 / F29)	
Descrizione	Il Titolare della Carta nega la sua partecipazione ad un ordine per corrispondenza, ordine telefonico, avvio da applicazione o Addebito via Internet.
Informazioni fornite con lo Storno di Addebito	<ul style="list-style-type: none"> • Dati relativi all'Addebito
Supporto necessario per richiedere l'inversione contabile di uno Storno di Addebito	<ul style="list-style-type: none"> • 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: <ul style="list-style-type: none"> ▪ una "mancata corrispondenza", ▪ una "mancata verifica", ▪ nessuna risposta • 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 l'Addebito contestato, 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) / EMV¹ contraffazione (F30)

Trasferimento delle responsabilità in caso di frode. Contraffazione (ISO 4798) / EMV ¹ contraffazione (F30)	
Descrizione	<p>Il Titolare della Carta nega la sua partecipazione all'Addebito 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.</p> <p>Note:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Non è applicabile a meno che lo stato EMV del Paese sia indicato con "contraffatta" come specificato nel Capitolo 9, "Regole specifiche del Paese" • Non applicabile a transazioni Contactless e pagamenti Digital Wallet
Informazioni fornite con lo Storno di Addebito	<ul style="list-style-type: none"> • Dati relativi all'Addebito
Supporto necessario per richiedere l'inversione contabile di uno Storno di Addebito	<ul style="list-style-type: none"> • Prova che si è trattato di un Addebito 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 l'Addebito contestato

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	<p>Il Titolare della Carta nega la sua partecipazione all'Addebito 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.</p> <p>Note:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Non è applicabile a meno che lo stato EMV del Paese sia indicato come "smarrita/rubata" come specificato nel Capitolo 9, "Regole specifiche del Paese" • Non applicabile a transazioni Contactless e pagamenti Digital Wallet e ad Addebiti che rientrano nel Programma No CVM. (Articolo 2.2.4, "Programma No CVM")
Informazioni fornite con lo Storno di Addebito	<ul style="list-style-type: none"> • Dati relativi all'Addebito

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

Supporto necessario per richiedere l'inversione contabile di uno Storno di Addebito	<ul style="list-style-type: none"> • Prova che si è trattato di un Addebito 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 l'Addebito contestato
---	---

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	<ul style="list-style-type: none"> • Dati relativi all'Addebito
Supporto necessario per richiedere l'inversione contabile di uno Storno di Addebito	<ul style="list-style-type: none"> • Prova che è già stato elaborato un Accredito che compensa direttamente l'Addebito contestato

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	<ul style="list-style-type: none"> • Dati relativi all'Addebito
Supporto necessario per richiedere l'inversione contabile di uno Storno di Addebito	<ul style="list-style-type: none"> • 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 l'Addebito contestato

5.6.5 Errore di elaborazione

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

Numero di Carta non assegnato (ISO 4523 / P01)

Descrizione	<p>L'Esercizio ha trasmesso un Addebito usando un Numero di Carta non valido o altrimenti errato.</p> <p>Nota: L'Esercizio può ritrasmettere l'Addebito ad American Express se è in grado di verificare e fornire il Numero di Carta corretto.</p>
-------------	---

Numero di Carta non assegnato (ISO 4523 / P01)	
Informazioni fornite con lo Storno di Addebito	<ul style="list-style-type: none"> Dati relativi all'Addebito
Supporto necessario per richiedere l'inversione contabile di uno Storno di Addebito	<ul style="list-style-type: none"> Copia dell'impronta che confermi il Numero di Carta, oppure Prova che l'Esercizio ha ottenuto un'Approvazione dell'Autorizzazione per tale Numero di Carta, oppure Copia del Documento di Addebito dal terminale che ha letto il Numero di Carta elettronicamente, oppure Prova che è già stato elaborato un Accredito che compensa direttamente l'Addebito contestato

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

Errore di dichiarazione di Credito/Debito (ISO 4752) / Credito elaborato come Addebito (P03)	
Descrizione	Il Titolare della Carta sostiene che l'Addebito che l'Esercizio ha presentato è stato trasmesso come Accredito.
Informazioni fornite con lo Storno di Addebito	<ul style="list-style-type: none"> Dati relativi all'Addebito, e Copia del Documento di Accredito o dettagli che dimostrino che l'Esercizio aveva accettato di inviare un Accredito al Titolare della Carta
Supporto necessario per richiedere l'inversione contabile di uno Storno di Addebito	<ul style="list-style-type: none"> Prova che l'Addebito era stato trasmesso correttamente, oppure Prova che è già stato elaborato un Accredito che compensa direttamente l'Addebito contestato

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

Errore di dichiarazione di Credito/Debito (ISO 4752) / Addebito elaborato come Accredito (P04)	
Descrizione	Il Titolare della Carta sostiene che l'Accredito che l'Esercizio ha trasmesso avrebbe dovuto essere trasmesso come Addebito.
Informazioni fornite con lo Storno di Addebito	<ul style="list-style-type: none"> Dati relativi all'Addebito, e Copia del documento di Addebito o dettagli dell'Addebito
Supporto necessario per richiedere l'inversione contabile di uno Storno di Addebito	<ul style="list-style-type: none"> Prova che l'Accredito era stato trasmesso correttamente, oppure Prova che è già stato elaborato un Addebito che compensa direttamente l'Accredito

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

Errato importo della transazione o errato numero del conto principale (PAN) principale (ISO 4507) / Importo errato di Addebito (P05)	
Descrizione	L'importo dell'Addebito trasmesso dall'Esercizio differisce dall'importo che il Titolare della Carta accetta di pagare.
Informazioni fornite con lo Storno di Addebito	<ul style="list-style-type: none"> Dati relativi all'Addebito, e Dettagli che descrivano la discrepanza e una copia del Documento di Addebito, se disponibile
Supporto necessario per richiedere l'inversione contabile di uno Storno di Addebito	<ul style="list-style-type: none"> 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 Addebito aggiuntivo o differito usando la Carta alla quale era stato trasmesso l'Addebito, oppure contratto o documentazione con singole voci che comprovino l'importo dell'Addebito trasmesso (ad es. copia del Registro di Addebito con le singole voci o Registro di Addebito 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 l'Addebito contestato

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

Dichiarazione tardiva (ISO 4536) / Trasmissione tardiva (P07)	
Descrizione	L'Addebito non era stato trasmesso entro l'arco temporale necessario. Vedere Articolo 4.2, "Trasmissione di Addebiti"
Informazioni fornite con lo Storno di Addebito	<ul style="list-style-type: none"> Dati relativi all'Addebito
Supporto necessario per richiedere l'inversione contabile di uno Storno di Addebito	<ul style="list-style-type: none"> Prova che l'Addebito era stato trasmesso entro l'arco temporale necessario, oppure Prova che è già stato elaborato un Accredito che compensa direttamente l'Addebito contestato

Tabella 5-30: Elaborazione multipla (ISO 4512) / Doppio addebito (P08)

Elaborazione multipla (ISO 4512) / Doppio Addebito (P08)	
Descrizione	Il singolo Addebito è stato trasmesso più di una volta
Informazioni fornite con lo Storno di Addebito	<ul style="list-style-type: none"> Dati di Addebito per ogni singolo Addebito
Supporto necessario per richiedere l'inversione contabile di uno Storno di Addebito	<ul style="list-style-type: none"> Documentazione che dimostri che ogni Addebito è valido, oppure Prova che è già stato elaborato un Accredito che compensa direttamente l'Addebito contestato

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

Numero di Carta non corrispondente (ISO 4507 / P22)	
Descrizione	Il Numero di Carta nella trasmissione non corrisponde al Numero di Carta nell'Addebito originale.
Informazioni fornite con lo Storno di Addebito	<ul style="list-style-type: none"> Dati relativi all'Addebito, e Documentazione a supporto che dimostri che il Numero di Carta sul Documento di Addebito è diverso da quello della Trasmissione
Supporto necessario per richiedere l'inversione contabile di uno Storno di Addebito	<ul style="list-style-type: none"> Copia dell'impronta della Carta che confermi il Numero di Carta, oppure Copia del Documento di Addebito dal terminale che ha letto il Numero di Carta elettronicamente, oppure Prova che è già stato elaborato un Accredito che compensa direttamente l'Addebito contestato

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

Discrepanza tra valute (ISO 4530 / P23)	
Descrizione	L'Addebito è stato effettuato in una valuta non valida. Articolo 4.1. "Trasmissione di Addebiti e Accrediti"
Informazioni fornite con lo Storno di Addebito	<ul style="list-style-type: none"> Dati relativi all'Addebito
Supporto necessario per richiedere l'inversione contabile di uno Storno di Addebito	<ul style="list-style-type: none"> Prova che è già stato elaborato un Accredito che compensa direttamente l'Addebito contestato

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 l'Addebito 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	<ul style="list-style-type: none"> Dati relativi all'Addebito
Supporto necessario per richiedere l'inversione contabile di uno Storno di Addebito	<ul style="list-style-type: none"> 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 l'Addebito contestato

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 l'Addebito. 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: <ul style="list-style-type: none"> • 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 Addebiti associati, oppure Oppure,
3	Per transazioni senza presentazione della Carta, laddove i beni sono ritirati presso il sito dell'Esercizio: <ul style="list-style-type: none"> • 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,

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:
4	<p>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 on line, occorrerà fornire uno (1) dei seguenti elementi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Nota: oltre a quanto sopra, si potrà fornire anche uno (1) dei seguenti elementi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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	<p>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</p>
2	<p>Per transazioni che riguardino il trasporto aereo o altre forme di trasporto passeggeri, occorrerà fornire uno (1) dei seguenti elementi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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, <p>Oppure,</p>

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	<p>Per transazioni di e-commerce che prevedano la vendita di beni o servizi, fornire tutti gli elementi che seguono:</p> <ul style="list-style-type: none">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):<ul style="list-style-type: none">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:<ul style="list-style-type: none">a. ID del dispositivob. Indirizzo IP completoc. 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:<ul style="list-style-type: none">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). <p>Oppure,</p>

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	<p>Per transazioni per Fatturazione periodica devono essere forniti tutti i seguenti elementi:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 unico, tra cui: <ul style="list-style-type: none"> 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: <ul style="list-style-type: none"> 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. <ul style="list-style-type: none"> 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	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Prova di un contratto legalmente vincolante in vigore tra l'Esercizio e il Titolare della Carta, b. Dettagli della configurazione iniziale del servizio pubblicitario, compresi almeno due (2) dei seguenti elementi: <ul style="list-style-type: none"> 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 le seguenti informazioni che sono attualmente collegate all'account del Titolare della Carta presso l'Esercizio: <ul style="list-style-type: none"> 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 gli Addebiti contestati usando innanzitutto le informazioni di cui dispone. Queste comprendono, ma non sono limitate a: rispondere con un "documento sostitutivo di Addebito ([Comma 2.5.1. "Dati di Addebito sostitutivi"](#)) per conto dell'Esercizio nel tentativo di risolvere l'Addebito contestato. American Express fa affidamento sulle informazioni precedentemente fornite dall'Esercizio relativamente alla transazione oggetto di contestazione, quando genera un documento sostitutivo di Addebito. 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 sostitutivo di Addebito.
- b. Nei casi in cui American Express non riesca a risolvere un Addebito contestato, invierà all'Esercizio una Richiesta di informazioni. Il modulo di Richiesta di informazioni che American Express invierà all'Esercizio comprende informazioni sull'Addebito 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
<p>(6014) Non riconosce/Ricorda/ Non ne è a conoscenza (6014) <i>Il Titolare della Carta non riconosce o non ricorda l'Addebito.</i> (6014) <i>Il Titolare della Carta non riconosce o non ricorda l'Addebito senza presentazione della Carta.</i></p>	<p>Il Titolare della Carta sostiene di non riconoscere l'Addebito. Si prega di eseguire una delle seguenti operazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • fornire supporto e dettagli; oppure • emettere l'Accredito <p>Supporto opzionale, se disponibile:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se l'Addebito si riferisce a beni spediti, includere i dettagli della spedizione con l'indirizzo completo di consegna.
<p>(6003/4513) Accredito non elaborato <i>Il Titolare della Carta sostiene che l'Accredito sia dovuto dall'Esercizio, ma non ha ricevuto tale Accredito</i></p>	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • emettere l'Accredito, oppure • spiegare perché l'Accredito non è dovuto, unitamente ad una copia della procedura di reso dell'Esercizio
<p>(6003/4554) Beni o servizi non ricevuti <i>Il Titolare della Carta non ha ricevuto i beni o i servizi.</i></p>	<p>Il Titolare della Carta richiede la consegna di beni e servizi ordinati, ma non ricevuti. Si prega di eseguire una delle seguenti operazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Per altra documentazione consigliata a supporto, vedere l'Articolo 5.7, "Prove inconfutabili".</p> <p>Quando si fornisce Prova di avvenuta consegna, non occorre alcuna firma del Titolare della Carta o di un firmatario autorizzato della Carta.</p>

<p>Categoria della Richiesta di informazioni, codice motivo e definizione</p>	<p>Settore merceologico e documentazione a supporto</p>
<p>(6003/4507) Addebito eccessivo/Importo errato della transazione <i>Il Titolare della Carta sostiene che l'importo della transazione sia errato.</i></p>	<p>Il Titolare della Carta sostiene che l'importo dell'Addebito trasmesso dall'Esercizio differisce dall'importo che il Titolare della Carta ha accettato di pagare.</p> <p>Si prega di eseguire una delle seguenti operazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • emettere l'Accredito, oppure • spiegare perché l'Accredito non è dovuto e fornire la relativa documentazione.
<p>(6003/4553) Beni danneggiati o difettosi <i>I beni ricevuti dall'Esercizio erano danneggiati o difettosi. Richiesta di Autorizzazione al reso</i></p>	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • copia della procedura di reso o di rimborso dell'Esercizio, e • informazioni relative agli sforzi compiuti dall'Esercizio per risolvere il contenzioso.
<p>(6003/4553) Riparazione o sostituzione di beni difettosi <i>I beni ricevuti dall'Esercizio erano danneggiati o difettosi. Richiesta di riparazioni, sostituzione o istruzioni per il reso</i></p>	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.
<p>(6003/4513 o 4544) Beni o servizi annullati o restituiti <i>Il Titolare della Carta ricorda l'acquisto, ma sostiene di averlo annullato o restituito. Questa categoria comprende fatturazioni per prenotazioni annullate, Addebiti per no show, acconti di crociere o soggiorni annullati, annullamento di Addebito per fatturazione periodica o continuativa e altri acconti.</i></p>	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 un Addebito 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.
<p>(6003/4553) Beni o servizi forniti difformi dalla descrizione o insoddisfazione con beni o servizi <i>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.</i></p>	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.

<p>Categoria della Richiesta di informazioni, codice motivo e definizione</p>	<p>Settore merceologico e documentazione a supporto</p>
<p>(6003/4554) Servizi non resi <i>Il Titolare della Carta non ha ricevuto i beni o i servizi acquistati.</i></p>	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • emettere l'Accredito oppure • fornire Prova di avvenuta consegna o prova del fatto che i servizi sono stati interamente forniti. <p>Per altra documentazione consigliata a supporto, vedere l'Articolo 5.7. "Prove inconfutabili".</p> <p>Quando si fornisce Prova di avvenuta consegna, non occorre alcuna firma del Titolare della Carta o di un firmatario autorizzato della Carta.</p>
<p>(6006) Transazioni fraudolente <i>Il Titolare della Carta sostiene che l'Addebito è fraudolento.</i></p>	<p>Il Titolare della Carta sostiene che l'Addebito sostenuto presso il Punto vendita dell'Esercizio è fraudolento.</p> <p>Per un Addebito con presentazione della Carta, fornire:</p> <ul style="list-style-type: none"> • copia del Documento di Addebito e • se applicabile, un'impronta della Carta, se era stata presa. <p>Per un Addebito senza presentazione della Carta, fornire:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Per altra documentazione consigliata a supporto, vedere l'Articolo 5.7. "Prove inconfutabili".</p> <p>Quando si fornisce Prova di avvenuta consegna, non occorre alcuna firma del Titolare della Carta o di un firmatario autorizzato della Carta.</p>
<p>(6003/4752) Errore di dichiarazione dell'Accredito <i>L'Addebito avrebbe dovuto essere trasmesso come Accredito.</i></p>	<p>Il Titolare della Carta sostiene che l'Addebito in oggetto avrebbe dovuto essere trasmesso come Accredito. Si prega di eseguire una delle seguenti operazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • emettere l'Accredito, oppure • fornire supporto e dettagli dell'Addebito e una spiegazione del motivo per cui l'Accredito non è dovuto.
<p>(6003/4513) Annullato o rifiutato <i>I beni o i servizi sono stati annullati o rifiutati.</i></p>	<p>Il Titolare della Carta sostiene che i beni o servizi sono stati annullati e/o rifiutati. Si prega di eseguire una delle seguenti operazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.
<p>(6003/4512) Doppia fatturazione <i>Al Titolare della Carta è stato fatto un Accredito più volte per la stessa transazione.</i></p>	<p>Il Titolare della Carta richiede l'Accredito da parte del Punto vendita dell'Esercizio per una doppia fatturazione.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.

Categoria della Richiesta di informazioni, codice motivo e definizione	Settore merceologico e documentazione a supporto
<p>(6003/4513) Accredito non presentato <i>L'Accredito è dovuto ma non compare.</i></p>	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • emettere l'Accredito, oppure • fornire supporto per l'Addebito e una spiegazione del motivo per cui l'Accredito non è dovuto.
<p>(6003/4515) Pagato con altri mezzi <i>L'Addebito è stato pagato tramite un'altra forma di pagamento.</i></p>	<p>Il Titolare della Carta sostiene che l'Addebito è stato pagato tramite un'altra forma di pagamento. Si prega di eseguire una delle seguenti operazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • emettere l'Accredito, oppure • fornire prova che il pagamento del Titolare della Carta tramite altro mezzo non era correlato all'Addebito contestato, oppure • fornire una spiegazione del fatto che non ci sono documenti che provino il diverso pagamento da parte del Titolare della Carta.
<p>(6016) Il Titolare della Carta richiede supporto <i>Il Titolare della Carta sta solo richiedendo documentazione di supporto.</i></p>	<p>Il Titolare della Carta non sta contestando l'Addebito a questo punto, ma sta richiedendo supporto e dettagli. Si prega di fornire la documentazione richiesta.</p>
<p>(6003/4750) Autonoleggio e Danni patrimoniali <i>Il Titolare della Carta ha dubbi sull'Addebito per danni/furto o smarrimento.</i></p>	<p>Il Titolare della Carta ha dubbi sull'Addebito per danni/furto o smarrimento. Si prega di eseguire una delle seguenti operazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • emettere l'Accredito; oppure • fornire copia della seguente documentazione: <ul style="list-style-type: none"> ▪ contratto di noleggio voce per voce, ▪ documentazione voce per voce a supporto dell'Addebito, ▪ prova che il Titolare della Carta ha accettato per iscritto di assumersi la responsabilità per l'Addebito, e ▪ prova che il Titolare della Carta ha accettato per iscritto di scegliere American Express come metodo di pagamento per l'Addebito.

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 Addebiti effettuati presso il suo Punto vendita (ad es. consegna via Internet).
 - 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.
- b. In caso di presenza di qualunque delle precedenti condizioni, o qualunque delle condizioni elencate nelle Regole specifiche del Paese, indipendentemente da qualunque cosa in contrario che sia contenuta nell'Accordo, American Express potrà inserire l'Esercizio nel suo Programma di pieno diritto di rivalsa in caso di frode (vedere [Articolo 5.12, "Modalità di ricezione degli Storni di Addebito e delle Richieste di informazioni"](#)), o generare una Riserva (o entrambe le cose).
- c. Il suddetto elenco di condizioni non è esaustivo e non riflette tutte le circostanze in cui American Express agirà per proteggere i propri interessi.

- d. Gli Storni di Addebito e/o le Richieste di informazioni dell'Esercizio possono essere considerati sproporzionati se:
- American Express ricevesse un numero sproporzionatamente elevato o di Addebiti contestati relativamente alla storia precedente dell'Esercizio o a gli standard di settore.

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 un Addebito 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 l'Addebito è stato effettuato 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: 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 un Addebito 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 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 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 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 espliciti in questo Comma, anche se avrà avuto notizia di tale difetto al momento del pagamento, se l'Esercizio 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	<ul style="list-style-type: none"> Il rapporto mensile tra frodi* e Addebiti lordi 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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 8.1.1. "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	<ul style="list-style-type: none"> Il rapporto mensile tra frodi* e Addebiti lordi 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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 8.1.1. "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 degli Addebiti, 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 Addebiti lordi 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 on line al proprio Conto Esercizio, per ricevere e rispondere a Storni di Addebito e Richieste di informazioni.
- b. Gestire il proprio Conto Esercizio on line offre i seguenti vantaggi:
 - permette all'Esercizio di affrontare gli Addebiti contestati 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.

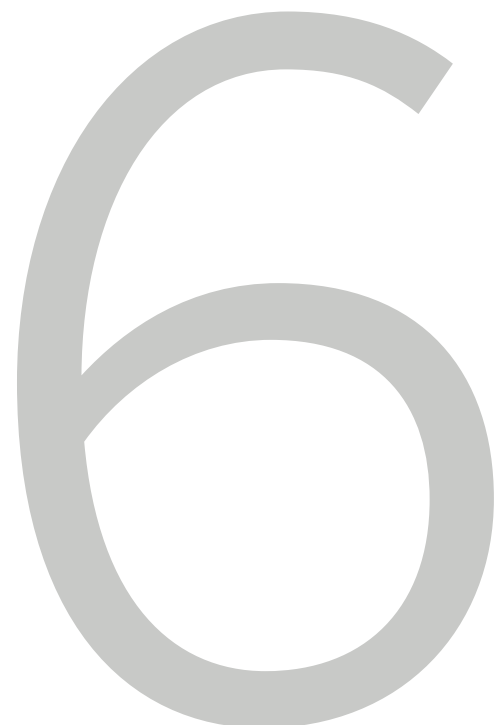
Tabella 5-39: Modalità di risposta

On line	Posta	Fax
L'Esercizio può rispondere agli Storni di Addebito e alle Richieste di informazioni on line sul sito www.americanexpress.com/merchant : <ul style="list-style-type: none"> • Rispondere a Storni di Storni di Addebito e alle Richieste di informazioni direttamente senza documenti cartacei • Risolvere Storni di Addebito e Richieste di informazioni On line 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 Addebiti contestati 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 Contenziosi 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 dell'Addebito contestato 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 fornisce il numero corretto di caso o la lettera di accompagnamento, potrebbe risultarne responsabile.

Regole speciali per settori specifici

- 6.1 Introduzione
- 6.2 Settori merceologici vietati o soggetti a restrizioni
- 6.3 Esercizi presso compagnie aeree
- 6.4 Donazioni in beneficenza
- 6.5 Assicurazione
- 6.6 Settore alberghiero
- 6.7 Veicoli a motore
- 6.8 Esecutori di pagamenti
- 6.9 Transazioni contactless per servizi di trasporto
- 6.10 Servizi di viaggio



6.1 Introduzione

- a. Questo capitolo descrive regole e procedure supplementari applicabili agli Esercizi classificati in specifici settori merceologici. Se questo vale per l'Esercizio in questione, tutte le altre disposizioni e requisiti delle *Norme per gli Esercenti* si applicheranno anche ad esso. Nella misura del possibile, le disposizioni del presente [Capitolo 6. "Regole speciali per settori specifici"](#) e tutte le altre disposizioni delle *Norme per gli Esercenti* devono essere interpretate in modo tale da dare a ciascuna di esse il suo senso compiuto. Tuttavia, se si ritiene che esista un conflitto tra tali regole, prevarranno le disposizioni del presente [Capitolo 6. "Regole speciali per settori specifici"](#).

6.2 Settori merceologici vietati o soggetti a restrizioni

6.2.1 Settori merceologici vietati

- a. I Punti vendita dell'Esercizio non sono autorizzati ad accettare la Carta se operano in uno dei seguenti settori merceologici vietati. 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) qualora determinasse o avesse motivo di credere, a sua esclusiva discrezione, che l'utente o uno qualsiasi dei suoi Punti vendita stia svolgendo un'attività vietata o stia operando in un settore merceologico vietato.

Tabella 6-1: Settori merceologici vietati

Settori merceologici vietati	Descrizione	Codice categoria merceologica dell'Esercizio (MCC)
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.	—
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.	—
Pornografia infantile	Un individuo o un soggetto che fornisce o è coinvolto nella 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.	—
Ripristino del credito	Un servizio volto a migliorare il rating del credito contestando errori e crediti scaduti presso le agenzie di credito.	—
Intrattenimento online per adulti	Un'azienda o entità che fornisce contenuti digitali per adulti tramite Internet.	—
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.	—
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.	—
Bonifici di persona (non on line)	Un'azienda specializzata nel trasferimento di denaro da un luogo ad un altro.	4829

6.2.2 Settori merceologici soggetti a restrizioni

- a. I seguenti settori sono soggetti a restrizioni. Per accettare transazioni nei seguenti settori, è necessario ottenere l'autorizzazione scritta da parte di American Express. 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, a sua esclusiva discrezione, 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 6-2: Settori merceologici soggetti a restrizioni

Settori merceologici soggetti a restrizioni	Descrizione	Codice categoria merceologica dell'Esercizio (MCC)
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. Ciò non comprende la tassa di vincolo cauzionale.	9223
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	—
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	6051
Organizzazione a scopo di beneficenza	Un'organizzazione non-profit e apolitica che raccoglie 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.	8398
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.	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 (MCC 6513).	—

Settori merceologici soggetti a restrizioni	Descrizione	Codice categoria merceologica dell'Esercizio (MCC)
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.	—
Criptovaluta	Risorsa digitale riconosciuta 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.	6051
Hosting di file digitali (cyberlocker)	Servizi di hosting di Dati on line 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.	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.	5963
Servizi di escort	Un'azienda, un'agenzia o una persona che, a pagamento, fornisce o si offre di fornire un accompagnatore o accompagnatrice.	7273
Cambiavalute	Un'impresa o un istituto finanziario che ha il diritto legale di cambiare una valuta con un'altra valuta.	6051
Gioco d'azzardo	La puntata in denaro o altro valore su un evento con esito incerto, con l'intento primario di vincere denaro o beni materiali. Alcuni esempi includono: <ul style="list-style-type: none"> • Scommesse regolamentate (in denaro reale), compresi casinò, poker, scommesse sportive, biglietti della lotteria • Scommesse con deposito anticipato, comprese le corse di cavalli e di cani • Fantasport • 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 • Lotterie di proprietà dello Stato e altre lotterie • Fiche di gioco • Crediti di gioco 	7800 7801 7802 7995 9406

Settori merceologici soggetti a restrizioni	Descrizione	Codice categoria merceologica dell'Esercizio (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: <ul style="list-style-type: none"> • Titoli (azioni, obbligazioni, materie prime e fondi comuni di investimento) • Vino con consegna a oltre un (1) anno dall'acquisto • Investimento sui future 	—
Curatori fallimentari autorizzati	Intermediario professionista nelle procedure di insolvenza.	—
Aziende legate alla marijuana	Qualsiasi individuo o soggetto che produce, lavora, distribuisce o dispensa marijuana, o sottoprodotti o derivati della marijuana, sia per scopi ricreativi che medici, e che sia o meno soggetto a un regime di licenza pubblica.	—
Pagamenti ipotecari	Un pagamento che include il capitale e gli interessi pagati dal mutuatario al prestatore di un mutuo immobiliare.	6012 6051
Marketing multilivello / vendita piramidale	Un sistema di vendita che utilizza una o più delle seguenti procedure: <ul style="list-style-type: none"> • i partecipanti pagano denaro per acquisire il diritto di ricevere un compenso per il reclutamento 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. 	5966 5967
Farmacie (senza presentazione della Carta)	Farmacie online che vendono prodotti e farmaci con obbligo di prescrizione.	5122 5912
Donazioni a partiti politici	Organizzazioni con quota associativa, che promuovono gli interessi di o raccolgono fondi per un partito o un candidato nazionale, statale o locale.	8651
Prostituzione	Una persona o un'azienda che fornisce servizi sessuali in cambio di pagamento.	—
Acconti per acquisto di proprietà immobiliari	Un pagamento iniziale come acconto per l'acquisto di una proprietà immobiliare quando tale acquisto è effettuato mediante Carta.	6012 6051

Settori merceologici soggetti a restrizioni	Descrizione	Codice categoria merceologica dell'Esercizio (MCC)
Telemarketing – relativo ai viaggi	Un'azienda che effettui il telemarketing di servizi o prodotti correlati ai viaggi o altre soluzioni relative ai viaggi.	5962
Dettaglianti di tabacco, tabacco senza combustione e sigarette elettroniche (senza presentazione della Carta)	Un'azienda che vende tabacco, tabacco senza combustione e sigarette elettroniche on line. Le sigarette elettroniche sono un esempio di prodotto di questa categoria.	5993
Portafoglio ricaricabile	Funzionalità che offre una funzione metodo di accantonamento, che consente di caricare fondi in un portafoglio digitale per pagamenti successivi, compresi gli acquisti di beni e servizi, in un unico operatore o in molteplici operatori di pagamento.	—
Tour operator	Un'azienda che fornisce informazioni di viaggio e servizi di prenotazione.	4722
Sale massaggi senza licenza	Una sala massaggi che non è registrata presso un ente pubblico.	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.	6051

6.3 Esercizi presso compagnie aeree

6.3.1 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.

6.3.2 Documenti di Addebito

- a. È necessario che l'Esercizio soddisfi i requisiti richiesti per la documentazione di Addebito, come descritto nell'[Articolo 2.5. "Documenti di Addebito o di Accredito"](#) e la documentazione di Addebito deve indicare chiaramente: (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 è coinvolto un Agente, il nome dell'agente e il Punto vendita in cui viene effettuato l'Addebito; e (iv) se applicabile, la scelta da parte del Titolare della Carta di un pagamento dilazionato.

6.3.3 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. L'Esercizio non avrà alcuna responsabilità se, a sua insaputa, un Titolare della Carta si identificherà erroneamente come avente diritto a un Pagamento Dilazionato con American Express. Non si deve 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.

6.3.4 Addebiti durante il volo

- a. Fino a quando American Express non offrirà funzionalità di Autorizzazione satellitare o di altro tipo durante il volo, non sarà necessaria l'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, sarà necessario ottenere l'Autorizzazione come sopra descritto per ciascuno di tali Addebiti.

6.3.5 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).

6.3.6 Trasmissione delle transazioni

- a. Gli Agenti negli Stati Uniti dovranno trasmettere le transazioni elettronicamente tramite ARC o il suo successore, e gli Agenti al di fuori degli Stati Uniti faranno lo stesso attraverso il processo IATA o BSP appropriato. È necessario 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 inviate ad American Express solo dall'Esercizio o dai suoi Agenti. L'Esercizio è l'unico responsabile del regolamento dei conti con ciascun Vettore Affiliato e gli Agenti ed è responsabile 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, l'Esercizio potrà 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 inviati 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.

6.4 Donazioni in beneficenza

- a. L'Esercizio dichiara e garantisce di essere un'organizzazione senza scopo di lucro e di essere registrato come ente benefico nel Paese.
- b. L'Esercizio può accettare la Carta solo per donazioni in beneficenza deducibili al 100% dalle imposte per il Titolare della Carta, o per il pagamento di beni o servizi, in cui almeno il 75% dell'Addebito sia deducibile dalle imposte per il Titolare della Carta. In deroga a quanto sopra, le donazioni in beneficenza possono essere non deducibili dalle imposte, se richiesto dalla Legge applicabile.

6.5 Assicurazione

- a. Se uno dei beni o servizi dell'Esercizio viene venduto o fatturato da agenzie indipendenti, l'Esercizio dovrà fornirci un elenco di tali agenzie indipendenti e comunicarci eventuali modifiche successive nell'elenco. American Express potrà utilizzare questo elenco per inviare messaggi via mail che incoraggiano tali agenzie indipendenti ad accettare la Carta. American Express potrebbe citare il nome dell'Esercizio in tali messaggi e l'Esercizio fornirà ad American Express una lettera di approvazione o assistenza secondo le esigenze di American Express.
- b. L'Esercizio farà del suo meglio per incoraggiare le agenzie indipendenti ad accettare la Carta. American Express riconosce che l'Esercizio non ha alcun controllo su tali agenzie indipendenti.
- 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 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 6.5, "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 indipendente 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.

6.6 Settore alberghiero

6.6.1 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.

6.7 Veicoli a motore

6.7.1 Noleggio di veicoli

- a. Quando il Titolare della Carta desidera usare la Carta per noleggiare un veicolo occorrerà:
 - i. assicurarsi che il Titolare della Carta abbia firmato un contratto standard di noleggio;
 - ii. assicurarsi che il Titolare della Carta abbia fornito una patente di guida valida;
 - iii. 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;
 - iv. 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
 - v. assicurarsi che venga compilato un Documento di Addebito o un contratto di noleggio.
- b. È necessario ottenere un'Autorizzazione preliminare per l'intero importo dell'Addebito (vedere l'[Articolo 3.3. "Autorizzazione preliminare"](#)) moltiplicando la tariffa per il periodo di noleggio prenotato dal Titolare della Carta più eventuali spese accessorie note. Non è necessario includere un importo per eventuali danni o furto del veicolo. Nel contratto di noleggio stipulato con il Titolare della Carta, è necessario specificare l'intero costo esatto del noleggio del veicolo e il costo esatto di eventuali beni o 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.
- c. L'Autorizzazione preliminare è valida per la durata del periodo di noleggio del veicolo stabilito nel contratto di noleggio.
- d. Se al momento della restituzione di un veicolo noleggiato, il veicolo fosse danneggiato e il Titolare della Carta non avesse acquistato l'assicurazione per perdita o incidente e il Titolare della Carta scegliesse volontariamente di utilizzare la Carta per pagare i danni alla proprietà di un veicolo noleggiato, è possibile indicare un supplemento, che sarà riportato separatamente da qualsiasi Addebito presentato per il costo del noleggio del veicolo, per un importo stimato dei Danni patrimoniali sostenuti, a condizione che:
 - i. Il Punto vendita fornisca per iscritto al Titolare di Carta un elenco dettagliato e una descrizione dei danni specifici verificatisi;
 - ii. prima di trasmettere un Addebito, il Punto vendita abbia ottenuto l'accettazione scritta e firmata da parte del Titolare della Carta della sua responsabilità per il Danno patrimoniale subito, compresa una stima specifica dell'importo del Danno patrimoniale e una dichiarazione scritta da parte del Titolare della Carta che intende pagare con la Carta i Danni patrimoniali specificati (la dichiarazione scritta del Titolare della Carta deve essere fatta liberamente e senza alcuna minaccia o coercizione);
 - iii. il Punto vendita rispetti i requisiti per la compilazione dei documenti di Addebito e ottenere un'Autorizzazione separata e supplementare per la stima dell'importo dei Danni patrimoniali;
 - iv. l'Addebito originale per il noleggio dell'auto sia stato effettuato sulla Carta dello stesso Titolare della Carta di cui sopra al momento del check-out del veicolo;
 - v. l'Addebito trasmesso per Danni patrimoniali non sia superiore ai danni patrimoniali stimati più il quindici per cento (15%) o, in caso di perdita totale, non sia superiore al costo della sostituzione del veicolo. Nessun importo superiore al centoquindici per cento (115%) dell'importo comunicato verrà addebitato sulla Carta del Titolare, senza l'espreso consenso scritto da parte del Titolare della Carta.
- e. È necessario 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.
- f. Non è mai necessario includere quanto segue in una richiesta di Autorizzazione o in una trasmissione di Addebiti:
 - i. Perdite dovute a furto del veicolo, o
 - ii. Perdita di ricavi da parte dell'Esercizio a causa del mancato utilizzo del veicolo noleggiato in questione.
- g. 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*.

- h.** L'Esercizio non deve includere in alcun Addebito un importo per danni, sanzioni, multe, addebiti, costi, o oneri in aggiunta al costo stimato nell'Autorizzazione preliminare, indipendentemente dal fatto che tali importi siano indicati o meno nel contratto di noleggio, a meno che non sia espressamente permesso addebitarli secondo l'Accordo e che sia espressamente richiesto dal Titolare della Carta che tali importi siano addebitati sulla Carta stessa. Se l'Esercizio include tali importi in qualsiasi Addebito senza espressa richiesta da parte del Titolare della Carta, American Express avrà il diritto di effettuare lo Storno di Addebito per l'importo dell'Addebito in eccesso rispetto all'Autorizzazione preliminare.
- i.** Al momento della restituzione del veicolo, seguire le procedure per gli importi preliminari contenute nell'[Articolo 3.3, "Autorizzazione preliminare"](#).
- j.** American Express potrà controllare la conformità dell'Esercizio alle procedure speciali di Autorizzazione precedentemente riportate. 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.
- k.** 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.

6.7.2 Vendite

- a.** American Express accetterà Addebiti per il pagamento del deposito 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.

6.8 Esecutori 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 dell'Esercizio 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 all'Esercizio sponsorizzato e presentare ogni Addebito dell'Esercizio 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 6.2.1. "Settori merceologici vietati"](#) e [Comma 6.2.2. "Settori merceologici soggetti a restrizioni"](#).
 - ii. Settore dei viaggi, tra cui, a titolo esemplificativo e non esaustivo:
 - Compagnie aeree e vettori aerei (MCC 3000-3302, 4511)
 - Agenzie di noleggio auto (MCC 3351-3441, 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 6.2.1. "Settori merceologici vietati"](#) e [Comma 6.2.2. "Settori merceologici 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.

6.9 Transazioni contactless per servizi di trasporto

6.9.1 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 1.3. "Conformità alle specifiche American Express"](#)).

6.9.2 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 6.9.3. "Soglie per i servizi di trasporto"](#)). Quanto segue spiega come procedere sulla base della risposta ricevuta al Controllo di stato conto o Autorizzazione.

Tabella 6-3: Autorizzazione alla transazione Contactless e requisiti di presentazione

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 a partire dall'Autorizzazione approvata più recente (come definita nel Comma 6.9.3. "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 6.9.3. "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 6.9.5. "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.
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 6.9.3. "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.

6.9.3 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

6.9.4 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

6.9.5 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 6.9.3, "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 2.4.4, "Avviata dall'Esercizio"](#), quando elabora transazioni avviate dall'Esercizio per il recupero di un debito.

6.9.6 Gestione dell'Elenco delle Autorizzazioni negate

- a. L'Esercizio deve mantenere un Elenco delle Autorizzazioni negate aggiungendo o rimuovendo i Numeri di Carta in base a qualsiasi nuova approvazione o rifiuto di Autorizzazione. L'Esercizio non deve aggiungere un numero di Carta all'Elenco delle Autorizzazioni negate per nessun 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. Raccomandiamo 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 di Carta il cui numero di Carta compaia sull'Elenco delle Autorizzazioni negate.
- c. L'Esercizio non dovrà trasmettere transazioni contactless per i servizi di trasporto quando il numero della Carta compare sull'Elenco delle Autorizzazioni negate al momento del tentativo di trasmissione. Un numero di 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 6.9, "Transazioni contactless per servizi di trasporto"](#).

6.9.7 Permessi di uso del sistema di trasporto con pagamento anticipato

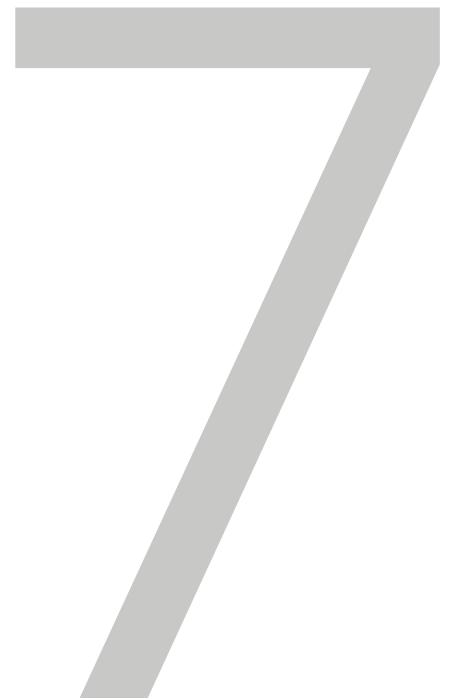
- a. L'Esercizio può offrire un programma tariffario con pagamento anticipato, che permetta ai Titolari di Carte di usare la loro Carta, una Carta Contactless o un Dispositivo mobile per acquistare, prima del viaggio:
 - i. permessi di viaggio illimitati, a tempo, che permettono al Titolare di Carta 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 sono 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.

6.10 Servizi di viaggio

- a. Se l'Esercizio si occupa di fornire il trasporto terrestre, marittimo, o aereo, servizi alberghieri, le visite turistiche o altri servizi correlati, 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 servizi e l'Esercizio potrà trasmettere gli Addebiti risultanti a 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 qualunque Addebito che sia stato inviato 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 dei conti con gli Agenti ed è responsabile in solido e disgiuntamente per i loro obblighi ai sensi dell'Accordo.

Operatori accettanti indiretti

- 7.1 Operatori accettanti indiretti
- 7.2 Modelli degli Operatori accettanti indiretti



7.1 Operatori accettanti indiretti

- a. Questo [Capitolo 7, "Operatori accettanti indiretti"](#), stabilisce ulteriori requisiti applicabili agli Esercizi approvati e/o classificati come Operatori accettanti indiretti. Continueranno ad essere applicabili anche a loro tutte le altre clausole dell'Accordo.
- b. Nella misura del possibile, si dovranno interpretare le disposizioni di questo [Capitolo 7, "Operatori accettanti indiretti"](#) e le altre clausole delle *Norme per gli Esercenti* in modo da dare a ciascuna di esse la sua piena efficacia. Tuttavia, se si ritiene che esista un conflitto tra tali clausole, prevarranno le disposizioni del presente [Capitolo 7, "Operatori accettanti indiretti"](#).
- c. Gli Operatori accettanti indiretti sono considerati Esercizi e sono pertanto soggetti all'Accordo e alle clausole applicabili contenute nelle *Norme per gli Esercenti*. American Express avrà il diritto, a sua esclusiva discrezione, di approvare e definire l'Esercizio come Operatore accettante indiretto. Se American Express definisce un Esercizio come Operatore accettante indiretto, potrà richiedergli di fornire ulteriori informazioni sulla sua attività. Nel caso sia approvato e/o definito come Esercizio allora:
 - i. occorrerà soddisfare i requisiti di questo [Capitolo 7, "Operatori accettanti indiretti"](#), includendo le relative procedure applicabili ad ogni tipo di transazione.
 - ii. le clausole di divieto contenute nell'Accordo nei confronti di chi agisce per conto di terzi non si applicheranno all'accettazione della Carta da parte dell'Esercizio, e
 - iii. oltre agli altri suoi diritti e rimedi, a sua esclusiva discrezione, American Express potrà richiedere all'Esercizio di intraprendere l'azione che riterrà necessaria o appropriata per assicurare la conformità alla procedura, ai requisiti e alla Legge applicabile. Nell'esercizio di tale discrezionalità, American Express potrà considerare la natura, l'intenzionalità, il numero e la frequenza dei casi verificatisi e le possibili conseguenze derivanti dalla mancata conformità alla procedura e ai requisiti, nonché alla Legge applicabile. Potrà inoltre, a sua esclusiva discrezione, dare preavviso e specificare un arco temporale entro il quale un Operatore accettante indiretto dovrà porre rimedio a tale non conformità. Il mancato rispetto degli obblighi dell'Esercizio può comportare sanzioni per mancata conformità.

7.2 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. Operatore di portafoglio digitale che offra una delle seguenti funzionalità di pagamento per consentire ai Titolari di Carte di effettuare acquisti o trasferire fondi tramite uno o più metodi:
 - a. Transazione back-to-back in più fasi
 - b. Transazione tra persone (P2P)
 - c. Transazione effettuata per pagamenti rateali (talvolta definita nei nostri materiali "Compri ora e paghi in seguito")
 - d. Transazione di accantonamento (a volte nota come "Portafoglio ricaricabile")
 - ii. Gestore di pagamenti di bollette
 - iii. Mercati
- b. Se American Express accetta e/o definisce l'Esercizio come Operatore accettante indiretto, sarà permesso allo stesso di accettare la Carta per i pagamenti a Beneficiari finali idonei in accordo con i termini stabiliti in questo [Capitolo 7, "Operatori accettanti indiretti"](#).

7.2.1 Requisiti generali per gli Operatori accettanti indiretti

- a. È necessario:
 - i. Accettare la Carta solo per effettuare pagamenti a Beneficiari finali ammissibili. Non accettare la Carta per effettuare pagamenti a qualsiasi Entità diversa da un Beneficiario finale ammissibile.
 - ii. Richiedere a American Express un numero di Punto vendita a parte per ogni tipo di transazione.
 - iii. Rispettare tutte le clausole applicabili contenute nelle *Norme per gli Esercenti*, in particolare nel [Capitolo 2, "Elaborazione delle transazioni"](#), [Capitolo 3, "Autorizzazione"](#), [Capitolo 4, "Trasmissione"](#), [Capitolo 5, "Storni di Addebito e Richiesta di informazioni"](#) e [Capitolo 6, "Regole speciali per settori specifici"](#).

- iv. Conformarsi ai requisiti indicati nel [Comma 2.4.4, "Avviata dall'Esercizio"](#), quando si elaborano transazioni non avviate dal Titolare della Carta.
- v. 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.
- vi. Non accettare la Carta per pagamenti a Beneficiari finali in settori merceologici vietati o soggetti a restrizioni. Vedere l'[Articolo 6.2, "Settori merceologici vietati o soggetti a restrizioni"](#).
- vii. Non accettare la Carta per eseguire i pagamenti agli Operatori accettanti indiretti, ad eccezione dei mercati.
- viii. Effettuare verifiche, controlli della situazione creditizia, controlli "conosci il tuo cliente" e controlli antiriciclaggio 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.
- ix. Conformarsi a quanto segue, tranne per ogni eventuale transazione di accantonamento che l'Esercizio possa offrire:
 - a. Effettuare la verifica dei Beneficiari finali, applicando ragionevoli misure volte ad ottenere e verificare i dati di identificazione del cliente per ogni Beneficiario finale in conformità con la Legge applicabile.
 - b. Completare per le transazioni le procedure di monitoraggio antiriciclaggio (AML) e antiterrorismo (ATF), che prendano in considerazione il Beneficiario finale della transazione in conformità con la Legge applicabile.
 - c. 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.
- x. Fornire ad American Express, dietro sua richiesta, documentazione della conformità dell'Esercizio ai requisiti stabiliti in questo [Capitolo 7, "Operatori accettanti indiretti"](#).
- xi. Fornire ad American Express i dati obbligatori richiesti nelle *Specifiche tecniche* (vedere [Articolo 1.3, "Conformità alle specifiche American Express"](#)) con ogni richiesta di Autorizzazione e Trasmissione. American Express potrà richiedere all'Esercizio di fornirci ulteriori dati relativi al Beneficiario finale in qualunque momento e a sua sola discrezione.
- xii. Assicurarsi di inviare dati accurati e condurre controlli periodici sull'accuratezza di tali dati.
- xiii. Fornire l'MCC sia nella richiesta di Autorizzazione che nella Trasmissione come segue:

Tabella 7-1: Operatori accettanti indiretti MCC

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
DWO – Transazione effettuata per pagamento rateale	MCC appropriato per ogni Beneficiario finale
Mercati	MCC appropriato che descrive al meglio la maggioranza dei beni e dei servizi in tutto il Mercato
DWO - Transazione tra persone (P2P)	MCC 6538 (trasferimento di fondi per pagamenti P2P)
DWO - Transazione back-to-back in più fasi	MCC per ogni Beneficiario finale
DWO - Transazione di accantonamento	MCC 6540 (Valore memorizzato/Acquisto/ricarica di gift card)

- xiv. Informare prontamente American Express di qualunque dato relativo a qualunque Beneficiario finale che si possa ragionevolmente pensare porti, da parte di terzi, ad un reclamo o ad una richiesta di risarcimento o a un'attribuzione di responsabilità nei confronti di American Express.

7.2.1.1 Informazioni del Servizio Clienti

- a. L'Esercizio e ogni singolo Beneficiario finale dovranno tenere sempre a disposizione le Informazioni del Servizio clienti per eventuali verifiche da parte dei Titolari della Carta che usano la Carta per transazioni con Operatori accettanti indiretti. Si richiede obbligatoriamente che le informazioni del Servizio clienti forniscano istruzioni chiare su come contattare l'Esercizio o il Beneficiario finale, con un indirizzo email e un numero di telefono attivi per l'assistenza.

7.2.1.2 Storni di Addebito/Addebiti contestati

- a. American Express potrà esercitare il diritto di Storno di addebito per Addebiti contestati derivanti in relazione alla fornitura da parte dell'Esercizio di soluzioni di pagamento ai Beneficiari finali. L'Esercizio resterà comunque pienamente responsabile, anche finanziariamente, per tutte le transazioni e per ogni altro problema che coinvolga i Beneficiari finali.
- b. 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"](#).

7.2.2 Ulteriori Requisiti per i Gestori di pagamenti di bollette

- a. I Gestori di pagamenti di bollette devono conformarsi a quanto segue:
 - i. Non raggruppare transazioni. Ogni transazione deve essere Autorizzata e Presentata singolarmente.
 - 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 si sta facilitando un pagamento, che la transazione prevede il pagamento del Beneficiario finale e che l'Esercizio non è il venditore dei beni e servizi in questione.
 - iv. Se si accetta la Carta per effettuare pagamenti per conto di consumatori, pagare solo i Beneficiari finali che rientrano nei settori merceologici elencati nella [Tabella 7-2: Settori merceologici ammessi per i Gestori di pagamenti di bollette che effettuano pagamenti per i consumatori](#). American Express potrà modificare tali settori merceologici ammessi in qualunque momento, a sua sola discrezione e (senza rinuncia o limitazione degli altri diritti e rimedi di American Express) potrà esercitare Storni di addebito, sospendere l'accettazione di Carte e/o porre a termine l'Accordo qualora l'Esercizio venisse meno al rispetto di tale requisito.
 - v. Se si accetta la Carta per effettuare pagamenti per conto di aziende, oltre ai settori merceologici vietati e soggetti alle restrizioni stabilite nell'[Articolo 6.2, "Settori merceologici vietati o soggetti a restrizioni"](#) l'Esercizio non dovrà pagare Beneficiari finali, che siano elencati nella [Tabella 7-3: Settori merceologici esclusi per i Gestori di pagamenti di bollette che effettuano pagamenti aziendali](#). American Express potrà modificare l'elenco dei settori merceologici esclusi in qualunque momento e a sua esclusiva discrezione, in accordo con l'[Articolo 1.2, "Modifiche alle Norme per gli Esercenti"](#). 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.
 - vi. Occorrerà facilitare i pagamenti solo a Beneficiari finali che si trovino nello stesso Paese dell'Esercizio. I pagamenti transfrontalieri non sono consentiti, tranne per gli Operatori accettanti indiretti SEE, che possono effettuare pagamenti a Beneficiari finali situati in altri Paesi SEE.

Tabella 7-2: 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

MCC	Descrizione
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 7-3: Settori merceologici esclusi per i Gestori di pagamenti di bollette che effettuano pagamenti aziendali

MCC	Descrizione
3000-3302, 4511	Linee aeree/Charter/Vettori di trasporto aereo
3351-3441, 7512	Agenzie di autonoleggio
3501-3999, 7011	Settore alberghiero (hotel, motel, resort, centri di prenotazione)
4411	Compagnie di crociera (compresi i negozi di bordo)

7.2.3 Requisiti aggiuntivi per le transazioni effettuate per pagamenti rateali

- a. Le transazioni effettuate per pagamenti rateali devono conformarsi a quanto segue:
 - i. Non addebitare interessi o oneri finanziari al Titolare della Carta, se non spese 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. Oltre ai settori merceologici vietati e soggetti a restrizioni indicati nell'[Articolo 6.2. "Settori merceologici vietati o soggetti a restrizioni"](#), l'Esercizio non dovrà accettare la Carta per effettuare il pagamento per Beneficiari finali nei settori merceologici elencati nella [Tabella 7-4: Settori merceologici esclusi per transazioni effettuate per pagamenti rateali](#). American Express potrà modificare tali settori merceologici esclusi in qualunque momento, a sua sola discrezione, in accordo con l'[Articolo 1.2. "Modifiche alle Norme per gli Eserciti"](#), e (senza rinuncia o limitazione degli altri diritti e rimedi di American Express) potrà esercitare Storni di Addebito, sospendere l'accettazione di Carte e/o porre a termine l'Accordo qualora l'Esercizio venisse meno al rispetto di tale requisito.
 - v. 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 i seguenti requisiti.
 - a. L'Esercizio dovrà avere un contratto diretto con il proprio agente terzo.
 - b. L'Esercizio, o l'agente terzo che agisca per suo conto, dovrà fornire al Beneficiario finale dati in accordo con le *Specifiche tecniche*. L'Esercizio sarà sempre responsabile, anche penalmente, della conformità a questo requisito da parte del suo agente terzo e qualunque omissione o mancata esecuzione non solleva l'Esercizio dai suoi obblighi di conformarsi ai requisiti specificati in questo articolo.
 - c. Indipendentemente da quanto sopra, American Express si riserva il diritto di revocare tale eccezione in qualsiasi momento e a sua esclusiva discrezione.
 - vi. Occorrerà sottoporre una richiesta di Autorizzazione per ogni singola transazione effettuata per il Pagamento di una rata al momento della scadenza di tale rata, per l'importo della rata stessa e non per il prezzo totale d'acquisto.
 - vii. In caso di Storno di Addebito o Addebito contestato in relazione ad una transazione effettuata per il Pagamento di una rata, l'Esercizio non dovrà sottoporre alcuna richiesta di Autorizzazione né presentare per il pagamento ulteriori transazioni effettuate per pagamenti rateali fino a quando lo Storno di Addebito o l'Addebito contestato non saranno risolti a favore dell'Esercizio.
 - viii. Occorrerà facilitare i pagamenti solo a Beneficiari finali che si trovino nello stesso Paese dell'Esercizio. I pagamenti transfrontalieri non sono consentiti, tranne per gli Operatori accettanti indiretti SEE, che possono effettuare pagamenti a Beneficiari finali situati in altri Paesi SEE.

Nota: Le transazioni effettuate per pagamenti rateali non sono transazioni per fatturazione periodica, né Addebiti con consegna differita.

Tabella 7-4: Settori merceologici esclusi per transazioni effettuate per pagamenti rateali

MCC	Descrizione
3000-3302, 4511	Linee aeree e vettori di trasporto aereo
3501-3999, 7011	Settore alberghiero (hotel, motel e resort)

MCC	Descrizione
3351-3441, 7512	Agenzie di autonoleggio
4411	Compagnie di crociera (compresi i negozi di bordo)
8099	Servizi medici e sanitari - Non altrimenti classificati
7280, 8062	Ospedali pubblici e privati
5976	Prodotti di ortopedia e dispositivi protesici
8050	Servizi infermieristici e case di riposo e di cura
4119	Ambulanze
0742	Servizi veterinari
8071	Laboratori medico-dentistici
5122	Farmaci, brevetti di farmaci e articoli vari da farmacia
4722	Agenzie di viaggio e tour operator
7997	Iscrizioni a vita
5968	Iscrizioni a lungo termine
4814	Servizi di telecomunicazioni
4900	Utenze
6513	Agenti e manager del settore immobiliare - Affitti
5813	Locali notturni
6300, 6381, 6399	Assicurazioni
6010, 6011	Transazioni in contanti
6538	Pagamenti P2P (tra persone)
9222	Multe
9311	Pagamento di tasse

7.2.4 Requisiti aggiuntivi per i Mercati

- a.** I Mercati devono conformarsi a quanto segue:
 - i.** Disporre di un accordo legalmente applicabile con il Beneficiario finale che vincoli il Beneficiario finale ai termini di servizio del Mercato per far parte della piattaforma del Mercato
 - ii.** Contenere il nome o il marchio dell'Esercizio più in evidenza rispetto a quelli dei Beneficiari finali sul suo sito web o app mobile
 - iii.** 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

- iv. Oltre ai settori merceologici vietati e soggetti a restrizioni indicati nell'[Articolo 6.2, "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 7-5: Settori esclusi per Pagamenti di Mercato](#). American Express potrà modificare tali settori merceologici esclusi in qualunque momento, a sua sola discrezione, in accordo con l'[Articolo 1.2, "Modifiche alle Norme per gli Esercenti"](#), e (senza rinuncia o limitazione degli altri diritti e rimedi di American Express) potrà esercitare Storni di Addebito, sospendere l'accettazione di Carte e/o porre a termine l'Accordo qualora l'Esercizio venisse meno al rispetto di tale requisito.

Tabella 7-5: Settori esclusi per Pagamenti di Mercato

MCC	Descrizione
3000-3302, 4511	Linee aeree/Charter/Vettori di trasporto aereo
3351-3441, 7512	Agenzie di autonoleggio
3501-3999, 7011	Settore alberghiero (hotel, motel, resort, centri di prenotazione)
4411	Compagnie di crociera (compresi i negozi di bordo)

7.2.5 Ulteriori requisiti per transazioni back-to-back in più fasi

- a. Le transazioni back-to-back in più fasi devono conformarsi a quanto segue:
- i. Oltre ai settori merceologici vietati e soggetti a restrizioni indicati nell'[Articolo 6.2, "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 7-6: Settori esclusi per le transazioni back-to-back in più fasi](#). American Express potrà modificare tali settori merceologici esclusi in qualunque momento, a sua sola discrezione, in accordo con l'[Articolo 1.2, "Modifiche alle Norme per gli Esercenti"](#), e (senza rinuncia o limitazione degli altri diritti e rimedi di American Express) potrà esercitare Storni di Addebito, sospendere l'accettazione di Carte e/o porre a termine l'Accordo qualora l'Esercizio venisse meno al rispetto di tale requisito.

Tabella 7-6: Settori esclusi per le transazioni back-to-back in più fasi

MCC	Descrizione
3000-3300, 4511	Linee aeree/Charter/Vettori di trasporto aereo
3351-3441, 7512	Agenzie di autonoleggio
3501-3999, 7011	Settore alberghiero (hotel, motel, resort, centri di prenotazione)
4411	Compagnie di crociera (compresi i negozi di bordo)

7.2.6 Requisiti aggiuntivi per le transazioni di accantonamento

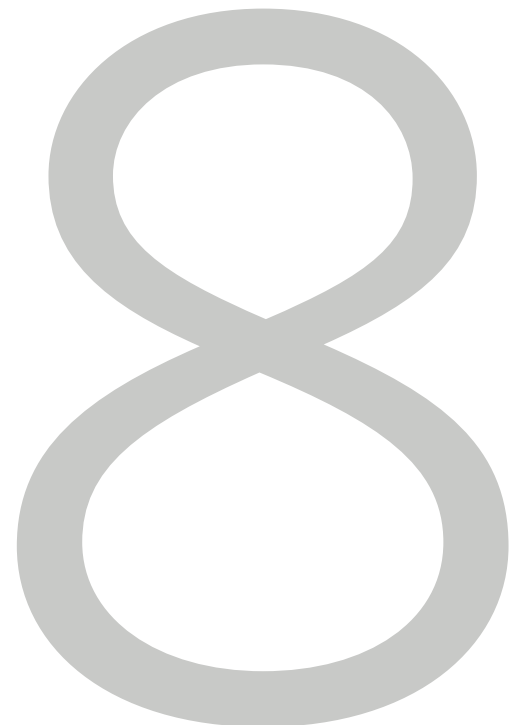
- a. Le transazioni di accantonamento devono essere conformi a quanto segue:
- i. Oltre ai settori merceologici vietati e soggetti a restrizioni indicati nell'[Articolo 6.2, "Settori merceologici vietati o soggetti a restrizioni"](#), l'Esercizio non dovrà accettare la Carta per effettuare pagamenti per Beneficiari finali nei settori merceologici elencati nella [Tabella 7-7: Settori merceologici esclusi per le transazioni di accantonamento](#). American Express potrà modificare tali settori merceologici esclusi in qualunque momento, a sua sola discrezione, in accordo con l'[Articolo 1.2, "Modifiche alle Norme per gli Esercenti"](#), e (senza rinuncia o limitazione degli altri diritti e rimedi di American Express) potrà esercitare Storni di Addebito, sospendere l'accettazione di Carte e/o porre a termine l'Accordo qualora l'Esercizio venisse meno al rispetto di tale requisito.

Tabella 7-7: Settori merceologici esclusi per le transazioni di accantonamento

MCC	Descrizione
3000-3300, 4511	Linee aeree/Charter/Vettori di trasporto aereo
3351-3441, 7512	Agenzie di autonoleggio
3501-3999, 7011	Settore alberghiero (hotel, motel, resort, centri di prenotazione)
4411	Compagnie di crociera (compresi i negozi di bordo)

Prevenzioni delle frodi

- 8.1 Programma SafeKey American Express
- 8.2 Strumenti per la prevenzione delle frodi
- 8.3 Autenticazione forte del cliente



8.1 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 assumerà alcuna responsabilità e alcun obbligo nei confronti dell'Esercizio in caso di sospensione, cessazione, modifica o impedimento all'accesso al programma SafeKey. Se non è d'accordo con il Programma SafeKey modificato o in corso, l'Esercizio è necessario interrompere la partecipazione.

8.1.1 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 8.1. "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, oppure per un importo equivalente in valuta locale, 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.

8.2 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.

8.3 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 specifiche del Paese



9.1 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 2.2.4. "Programma No CVM"](#).
 - ii. Limite Contactless: importo massimo per una transazione Contactless senza CVM. Vedere [Comma 2.2.5. "Contactless"](#).
 - iii. Limite degli aggregati: limite degli addebiti aggregati. Vedere [Comma 2.4.2. "Aggregati"](#).
 - 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 2.2. "Addebiti alla presenza del Titolare"](#).
- b. Per trovare un Paese specifico, consultare le tabelle elencate di seguito.
 - [Tabella 9-1: Americhe/America Latina e Caraibi \(LAC\)](#)
 - [Tabella 9-2: Asia-Pacifico \(APAC\)](#)
 - [Tabella 9-3: Europa/Medio Oriente/Africa \(EMEA\)](#)

Tabella 9-1: Americhe/America Latina e Caraibi (LAC)

Paese	Limite con contatto	Limite Contactless	Limite aggregato	Conservazione	EMV FLS	Capacità POS
Argentina	ARS 15.000	ARS 15.000	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 9-2: 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

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 9-3: 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
Regno Unito	GBP 0 ¹	GBP 100	GBP 10	18 mesi	Contraffatte, smarrite/rubate	Paese Chip e PIN

Paese	Limite con contatto	Limite Contactless	Limite aggregato	Conservazione	EMV FLS	Capacità POS
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.

Definizioni

Nelle presenti *Norme per gli Esercenti*, 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 Esercenti*, 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.

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.

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 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 simile, 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.

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 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 Numero di 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.

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 simili 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 2.5. "Documenti di Addebito o di Accredito"](#).

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

Un documento di Addebito contenente i dati di Addebito e conforme ai requisiti di American Express. Questo è talvolta indicato come "Record of Charge" o ROC nella documentazione di American Express.

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 Numeri di 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 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 Esercizio utilizzato da Titolari di Carta perché paghi una fattura per conto loro. I Gestori di pagamenti di bollette (BPP) effettuano l'Addebito sul conto del Titolare della Carta e pagano i Beneficiari finali aventi diritto, identificati sulla bolletta, utilizzando un altro metodo, ad esempio, un trasferimento bancario, un assegno o un bonifico.

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.

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 American Express 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 7.2. "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 9. "Regole specifiche del Paese"](#).

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.

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 servizi 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 per un importo preliminare che differisce dall'importo finale trasmesso.

Procedura operativa di sicurezza dei dati (DSOP)

La procedura operativa di sicurezza dei dati di American Express, descritta nella [Procedura operativa di sicurezza dei dati \(DSOP\)](#), delle *Normative internazionali riguardanti l'Esercizio*.

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 on line.

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.

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.

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.

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 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

L'insieme dei requisiti obbligatori, condizionali e facoltativi relativi alla connettività alla rete American Express e all'elaborazione elettronica delle transazioni, compresa l'Autorizzazione e l'invio delle transazioni, disponibile all'indirizzo www.americanexpress.com/merchantspecs o su richiesta del rappresentante American Express e che American Express potrà aggiornare di volta in volta. Talvolta chiamate "Specifiche tecniche American Express" o "Specifiche tecniche" nella documentazione di American Express.

Specifiche EMV

Le specifiche emesse da EMVCo, LLC, disponibili all'indirizzo www.emvco.com.

Specifiche tecniche American Express

Vedere le "Specifiche" (incluse, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, la *Guida globale all'autorizzazione al credito American Express*, la *Guida globale alla trasmissione di dati finanziari*, le *Specifiche dei valori di gamma BIN*, l'*Elenco globale Esercizi sponsorizzati* e la *Guida di riferimento rapido al protocollo di sicurezza del trasferimento dei file*) che American Express potrà aggiornare di tanto in tanto.

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 o un distributore automatico di prodotti). Talvolta chiamati "Terminali self service" o "terminali non presidiati" nella documentazione di American Express.

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.

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 locale

La valuta del Paese in cui è stato sostenuto un Addebito o effettuato un Accredito.

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 settore e i loro rispettivi Punti vendita.

Procedura operativa di sicurezza dei dati (DSOP)

Barre di modifica

Gli aggiornamenti importanti sono elencati nella Tabella di riepilogo delle modifiche e indicati inoltre nella DSOP con una barra di modifica. Le barre di modifica sono linee verticali nel margine sinistro che identificano il testo rivisto, aggiunto o rimosso. Tutte le modifiche apportate nella DSOP sono indicate con una barra di modifica come mostrato qui.



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.	

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 comunicazione iniziale di Incidente con i dati dell'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

American Express, società leader nella tutela dei propri utenti, è da tempo impegnata nella protezione dei Dati dei Titolari di 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 di seguito con il termine l'Accordo) e la presente Procedura operativa di sicurezza dei Dati, 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.

Articolo 1 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 5, "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-1: Oneri 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 non conformità 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 non conformità 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 non conformità in caso di mancato soddisfacimento degli obblighi TAP entro la terza data di scadenza. NOTA: <i>Gli oneri di non conformità potranno continuare ad essere applicati fino a quando gli obblighi non saranno soddisfatti o non sarà risolto il TAP.</i>	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 2

Standard per la protezione di Chiavi crittografiche, Dati del Titolare di Carta e Dati sensibili di autenticazione

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 degli altri Requisiti del Payment Card Industry Security Standards Council (PCI SSC) applicabili per le vostre operazioni di elaborazione, conservazione e trasmissione dei Dati del Titolare della Carta o dei Dati sensibili di autenticazione entro la data di entrata in vigore di tale versione.
- usare, all'atto dell'installazione di Dispositivi per il pagamento con immissione di PIN o di Applicazioni per il pagamento (o di entrambi) nuovi o sostitutivi, solo quelli approvati dalla PCI.

Siete tenuti a proteggere tutta la Documentazione di Addebito e Accredito 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 5, "Importante Convalida periodica dei Sistemi in uso"](#), a meno che sia presente diversa disposizione in tale articolo).

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 +1 (602) 537-3021 (il segno + indica il prefisso di chiamata internazionale diretta o "IDD"; tariffazione internazionale applicabile), o via e-mail all'indirizzo di posta elettronica EIRP@aexp.com. L'Esercizio dovrà nominare un responsabile come suo contatto per la gestione del caso di Incidente con i Dati. Inoltre:

- Siete tenuti a condurre un'indagine legale accurata su ciascun Incidente con i Dati.
- Per Incidenti con i Dati che coinvolgano 10.000 o più numeri di conto Carta American Express unici, 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.
- Siete tenuti a fornire prontamente ad American Express tutti i 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.

I rapporti di indagine legale dovranno essere compilati utilizzando l'attuale Modello di rapporto finale legale per gli Incidenti (Forensic Incident Final Report Template) messo a disposizione dal PCI. Tale rapporto dovrà includere esami forensi, relazioni sulla conformità e ogni altra informazione relativa all'Incidente con i Dati; dovrà identificare la causa dell'Incidente con i Dati; confermare se rispettavate il PCI DSS al momento dell'Incidente con i Dati; 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 potrà, a sua esclusiva discrezione, richiedere all'utente di incaricare un PFI di condurre un'indagine su un Incidente con i Dati per Incidenti con i Dati che coinvolgano meno di 10.000 numeri di Carta unici. 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 addebitarne i costi.

Concordate di collaborare con American Express alla risoluzione di tutti i problemi derivanti dall'Incidente con i Dati, oltre che a consultarvi con American Express riguardo alle informazioni da fornire ai Titolari di Carta American Express coinvolti nell'Incidente con i Dati e 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 di Carte, 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.

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 potreste essere soggetti 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"](#).

In caso di Incidenti con i Dati, che coinvolgano:

- 10.000 o più numeri di Carta American Express con uno dei seguenti:
 - Dati sensibili di autenticazione, oppure
 - Data di scadenzadovrete risarcire American Express con il valore di USD 5 per numero di conto.

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:
 - avete fornito ad 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 Carta 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 forense 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-2: Criteri richiesti per la riduzione degli oneri di risarcimento

Riduzione degli oneri 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 Determinata da un'analisi interna di American Express

² Determinata 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 riportati di seguito 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. Ad esempio, dotarsi di Dispositivi abilitati all'uso di Chip e poi elaborare le transazioni con Carte con Chip sfruttandone la banda magnetica o l'inserimento manuale del dato Carta NON è considerato un utilizzo efficace di questa Tecnologia.
- 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-3: Aggiornamento della riduzione dell'obbligo di indennizzo

Es.	Tecnologia di riduzione dei rischi in uso	Riduzione	Accettabile
1	80% delle transazioni su Dispositivi abilitati all'uso di Chip	No	50%: Riduzione standard (meno del 75% di utilizzo di Tecnologie di riduzione dei rischi non configuri una Riduzione maggiorata) ¹
	0% sedi che utilizzano un'altra Tecnologia di riduzione dei rischi		
2	80% delle transazioni su Dispositivi abilitati all'uso di Chip	Sì	77%: Riduzione maggiorata (in base al 77% di utilizzo di Tecnologia di riduzione dei rischi)
	77% sedi che utilizzano un'altra Tecnologia di riduzione dei rischi		
3	93% delle transazioni su Dispositivi abilitati all'uso di Chip	Sì	93%: Riduzione maggiorata (in base al 93% delle transazioni su Dispositivi abilitati all'uso di Chip)
	100% sedi che utilizzano un'altra Tecnologia di riduzione dei rischi		

Es.	Tecnologia di riduzione dei rischi in uso	Riduzione	Accettabile
4	40% delle transazioni su Dispositivi abilitati all'uso di Chip	No	50%: Riduzione standard (meno del 75% delle transazioni su Dispositivi abilitati all'uso di Chip non dà diritto a una Riduzione maggiorata)
	90% sedi che utilizzano un'altra Tecnologia di riduzione dei rischi		

¹ Un Incidente con i Dati che coinvolga 10.000 conti Carta American Express, al costo di USD 5 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 **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 (qui di seguito definito "il Programma") ai sensi della presente procedura.

Azione 2: Riconoscimento del proprio Livello dell'Esercizio e dei Requisiti 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. I dati richiesti comprendono:
 - 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 dell'Esercizio e dei Requisiti 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 nelle tabelle Esercizi e Fornitori di servizi sotto riportate.

* Nel caso degli Affiliati, è incluso il volume dei Punti vendita degli Affiliati. Gli Affiliati 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.

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 avere stabilito il livello di Esercizio in base all'elenco seguente, consultate la [Tabella A-4: Documentazione di convalida dell'Esercizio](#) per determinare i requisiti per la Documentazione di convalida.

- **Esercizio di 1° Livello** – Almeno 2,5 milioni di transazioni 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 2,5 milioni di transazioni con Carta American Express all'anno.
- **Esercizio di 3° Livello** – Da 10.000 a 50.000 transazioni con Carta American Express all'anno.
- **Esercizio di 4° Livello** – Meno di 10.000 transazioni con Carta American Express all'anno.

Tabella A-4: Documentazione di convalida dell'Esercizio

Livello dell'Esercizio/ transazioni annuali con Carta American Express	Relazione sulla conformità Attestato di conformità (ROC AOC)	Questionario Attestato di conformità (SAQ AOC) E Scansione esterna trimestrale della vulnerabilità di rete (Scansione)	Attestato STEP per gli Esercizi qualificati a partecipare al programma
Livello 1/ 2,5 milioni o più	Obbligatorio	Non applicabile	Facoltativo con l'approvazione da parte di American Express (sostituisce il ROC)
Livello 2/ da 50.000 a 2,5 milioni	Facoltativo	SAQ AOC obbligatorio (a meno che si presenti un ROC AOC); scansione obbligatoria per determinati tipi di SAQ	Facoltativo (sostituisce il SAQ e la Scansione di rete o il ROC)
Livello 3/ da 10.000 a 50.000	Facoltativo	SAQ AOC facoltativo (obbligatorio se richiesto da American Express); scansione obbligatoria con determinati tipi di SAQ	Facoltativo (sostituisce il SAQ e la Scansione di rete o il ROC)
Livello 4/ 10.000 o meno	Facoltativo	SAQ AOC facoltativo (obbligatorio se richiesto da American Express); scansione obbligatoria con determinati tipi di SAQ	Facoltativo (sostituisce il SAQ e la Scansione di rete o il ROC)

* 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 attenersi, 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 QSA o PFI approvato dal PCI Security Standards Council.

Programma Security Technology Enhancement (STEP)

A discrezione di American Express, gli Esercizi che sono conformi al PCI DSS possono anche 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 una 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"](#).

Requisiti per i Fornitori di servizi

I Fornitori di servizi (non Esercizi) hanno due possibili Livelli di classificazione. Dopo avere stabilito il Livello di Fornitore di servizi in base all'elenco seguente, consultate la [Tabella A-5: Documentazione del Fornitore di servizi](#) per determinare i requisiti per la Documentazione di convalida.

Fornitore di servizi di 1° Livello – Almeno 2,5 milioni di transazioni 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.

I Fornitori di servizi non possono essere ammessi al programma STEP.

Tabella A-5: Documentazione 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.

Azione 3: Compilazione della Documentazione di convalida da inviare ad American Express

La seguente documentazione è richiesta ai diversi livelli di Esercizio e Fornitore di servizi, come elencato nella Tabella Esercizi e nella Tabella Fornitori di servizi precedenti.

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
- dall'Esercizio e certificata dal vostro amministratore delegato, direttore amministrativo e finanziario, responsabile della sicurezza delle informazioni aziendali o direttore.

L'AOC deve portare firma e data apposte da un QSA o da un Valutatore interno della sicurezza (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 di Carta o i Dati sensibili di autenticazione (o entrambi). Esistono varie versioni del SAQ. L'Esercizio ne selezionerà uno o più secondo il suo Ambiente Dati del Titolare di 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. L'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 ASC 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.

A scanso di qualsiasi equivoco, gli ASV sono obbligatori se richiesti dal SAQ applicabile.

Documentazione di convalida dell'Attestato STEP (STEP) - (Requisito annuale) – La STEP è disponibile solo per gli Esercizi che soddisfano i criteri elencati nella [Azione 2: "Riconoscimento del proprio Livello dell'Esercizio e dei Requisiti di convalida"](#) esposto 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 dell'Attestato annuale del Programma STEP può essere scaricato dal Portale.

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 uno dei seguenti documenti:

- un Attestato di conformità (AOC) comprendente la "Parte 4. un Piano di azione per Status di non conformità" (scaricabile tramite il sito web del PCI Security Standards Council)
- un Riepilogo Strumenti di Approccio prioritario PCI (scaricabile tramite il sito web del PCI Security Standards Council)
- un modello di Piano di progetto (scaricabile dal Portale). un Piano di progetto può essere presentato al posto dell'attestato annuale (SAQ/ROC) e/o al posto del requisito di Scansione.

Ognuno dei documenti di cui sopra 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.

Le azioni correttive necessarie per ottenere la conformità al PCI DSS devono essere portate a termine a vostre spese.

American Express non applicherà nei vostri confronti le penali di mancata convalida (descritte più avanti) prima della data di termine della riparazione, tuttavia sarete ritenuti responsabili nei confronti di American Express di tutti gli oneri di risarcimento per Incidente con i Dati e sarete soggetti a tutte le altre disposizioni della presente procedura.

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 nella [Azione 2: "Riconoscimento del proprio Livello dell'Esercizio e dei Requisiti 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, conforme o meno, lo stato PCI DSS era accuratamente rappresentato;
- 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 provvederà a comunicarvi separatamente la data di scadenza stabilita per ciascun periodo di rendicontazione annuale e trimestrale.

Tabella A-6: 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 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 addizionale 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 addizionale di mancata convalida in caso di mancata ricezione della Documentazione di convalida entro la terza data di scadenza. NOTA: Le penali di mancata convalida continueranno ad essere applicate fino alla presentazione della Documentazione di convalida.	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 gli Oneri di mancata convalida 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 COMMERCIALIZZABILITÀ O IDONEITÀ PER UNO SCOPO SPECIFICO. AI TERMINI DELLA PRESENTE PROCEDURA, LE SOCIETÀ EMITTENTI DI CARTA AMERICAN EXPRESS NON SONO TERZE PARTI BENEFICIARIE.

Siti web utili

Sicurezza dei dati American Express: www.americanexpress.com/datasecurity

PCI Security Standards Council, LLC: www.pcisecuritystandards.org

Definizioni

Ai fini esclusivi di questa [Procedura operativa di sicurezza dei dati \(DSOP\)](#) 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.

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.

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 Titolare della Carta ha lo stesso significato attribuitogli dalle Definizioni correnti dei termini del PCI DSS.

Dati sensibili di autenticazione ha lo stesso significato attribuito al termine dalle Definizioni correnti dei termini del PCI DSS.

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.

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 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 2,5 milioni di transazioni con Carta American Express all'anno.

Esercizio di 3° Livello indica un Esercizio che effettua da 10.000 a 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 5. "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 un 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 alle Informazioni sul Titolare della Carta 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 1, "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.

Token indica il token crittografico che sostituisce il PAN, basandosi su un determinato indice per un valore non prevedibile.

Transazione indica una operazione di Addebito o Accredito completata mediante l'uso di una Carta.

Transazione Buyer Initiated Payment (BIP) indica una transazione di pagamento resa possibile mediante un archivio di istruzioni di pagamento elaborato con procedura BIP, ovvero avviata dall'acquirente.

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.

Tabella di notifica di future modifiche

Importanti future modifiche programmate sono contenute nella Tabella di notifica di future modifiche delle *Norme per gli Esercenti*. Le disposizioni aggiornate da pubblicazioni precedenti sono in **grassetto**.

Data di decorrenza	Oggetto	Descrizione della modifica	Impatto sull'Esercizio
18 ottobre 2024	Autorizzazioni variabili	Introdotte nuove e migliorate politiche e funzionalità per le Autorizzazioni.	<ul style="list-style-type: none">• Garantisce agli Esercizi un processo semplice per aggiornare gli importi delle Autorizzazioni.• Facilita la spesa aggiuntiva del Titolare della Carta presso l'Esercizio.• Riduce le trattenute per eccesso sul conto del Titolare della Carta e riduce al minimo le Autorizzazioni negate.

Autorizzazioni variabili

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 2.5 "Documenti di Addebito o di Accredito"**.
- 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 3.4.2, "Importi di Addebito preliminare"](#) in [Articolo 3.3, "Autorizzazione 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 Autorizzazione-Addebito preliminare per gli Esercizi dei settori ammessi sono validi per i periodi di tempo elencati nella tabella degli Importi di Autorizzazione-Addebito preliminare nel [Comma 3.4.2](#). Occorre ottenere una nuova Autorizzazione se l'Esercizio non presenta ad American Express l'Addebito entro l'arco temporale di validità dell'Autorizzazione.** Per gli archi temporali di Autorizzazione-Addebito preliminare vedere [Comma 3.3, "Autorizzazione preliminare"](#)

3.3 Autorizzazione ~~preliminare~~ 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 informare il Titolare della Carta di ogni importo preliminare per cui è richiesta

l'Autorizzazione e ottenere il consenso del Titolare della Carta per l'importo preliminare 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, crociere 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, occorrerà ottenere l'Autorizzazione per l'importo di ognuno dei periodi di noleggio mensile di un noleggio di più mesi immediatamente prima dell'inizio di tale periodo di mensile. Dichiarate e garantite 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 venga 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 Autorizzazione-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-Addebito preliminare come elencato nella tabella degli Importi di Autorizzazione-Addebito preliminare, allora l'approvazione dell'Autorizzazione è valida per l'importo dell'Autorizzazione-Addebito che rientra nella percentuale di varianza di Autorizzazione-Addebito preliminare indicato nella tabella.
- b. Se l'importo di Autorizzazione-Addebito preliminare rientra nell'intervallo elencato nella Tabella degli Importi di Autorizzazione-Addebito preliminare, non è necessaria un'ulteriore richiesta di Autorizzazione.
- c. Le percentuali di Autorizzazione preliminare elencate di seguito non si applicano alle Autorizzazioni parzialmente approvate.
- d. Le percentuali di varianza di Autorizzazione-Addebito preliminare non si applicano alle Transazioni nel SEE che sono soggette alle normative sulla Autenticazione forte del cliente e sul dynamic linking.

Tabella 3-1: Importo di Autorizzazione-Addebito Preliminare

Settore merceologico	MCC	Varianza di Autorizzazione-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

Settore merceologico	MCC	Varianza di Autorizzazione-Addebito preliminare +/-	Validità dell'autorizzazione
Noleggio auto	7512	15%	Durata del noleggio
Settore alberghiero	7011	15%	Durata del soggiorno
Noleggio caravan e camper	7519	15%	7 giorni
Compagnie di crociera e piroscafi	4411	15%	Durata della crociera
Noleggio autocarri	7513	15%	7 giorni
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 ~~Autorizzazione-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 ~~Autorizzazione-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 ~~Autorizzazione-Addebito~~ preliminare indicata nella tabella degli Importi di ~~Autorizzazione-Addebito~~ preliminare) è possibile richiedere un'Autorizzazione incrementale per l'importo che supera l'importo precedentemente approvato.
- c. È necessario ottenere il consenso da parte del Titolare della Carta per ogni aumento dell'importo preliminare prima di richiedere l'Autorizzazione e ottenere il consenso del Titolare della Carta per l'importo accresciuto prima di avviare la richiesta di Autorizzazione incrementale.
- d. Inoltre, se si esegue un'Autorizzazione incrementale, si applicherà quanto segue:
 - i. 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.
 - ii. 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.

- iii. L'Approvazione di Autorizzazione incrementale non aumenta il periodo di validità dell'Autorizzazione stessa.
- iv. 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 degli importi di Autorizzazione-Addebito preliminare al Comma 3.3.2 "Importi di Addebito preliminare".
- b. Se American Express stabilisce che l'importo finale dell'Addebito è inferiore all'importo dell'Approvazione dell'Autorizzazione meno eventuali variazioni di Autorizzazione-Addebito elencati nella tabella degli Importi di Autorizzazione-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 e di debito 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. 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 e di debito)	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 o di debito 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 1.3, "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: Numero 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 richiede 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.

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 \(DSOP\)](#).

3.8 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"](#).
- b. È possibile revocare un'Autorizzazione per un Addebito inviando un messaggio di revoca.
- c. Dopo che un Documento di Addebito è stato inoltrato ad American Express, tuttavia, l'Autorizzazione non può essere revocata, annullata o modificata. Ad esempio, se si commette un errore in un Addebito, ma il Documento di Addebito è già stato inoltrato, non è possibile richiedere a lato sistema una modifica dell'Addebito. Occorrerà invece seguire le procedure di Elaborazione di Accredito, come definite in [Capitolo 4.3, "Trasmissione di Accrediti"](#).

3.9 Preautorizzazione

- a. Una Preautorizzazione è una richiesta di Autorizzazione che si presenta prima di fornire beni o servizi, e che permette poi di trasmettere l'Addebito approvato (ad es. i terminali di pagamento delle pompe di benzina attivati dal cliente).

Definizioni

Autorizzazione incrementale

Messaggio di Autorizzazione utilizzato da un Esercizio per richiedere un aumento dell'importo di una richiesta di Autorizzazione preliminare precedentemente approvata.

Preautorizzazione

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.**

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.

Versioni precedenti

2023

[Aprile 2023](#)

[Ottobre 2023](#)

2022

[Aprile 2022](#)

[Ottobre 2022](#)

2021

[Aprile 2021](#)

[Ottobre 2021](#)

2020

[Aprile 2020](#)

[Ottobre 2020](#)