

## Hoja de información del acuerdo de aceptación de pagos

### INFORMACIÓN SOBRE LA ENTIDAD DE PAGO

Razón social y forma jurídica:	Axerve S.p.A.
Capital social:	€ 4,000,000.00 totalmente pagado
Sede legal y administrativa:	Plaza Gaudenzio Sella, 1 - 13900, Biella BI
N° de autorización del Banco de Italia.:	0425732/21 de 17/03/2021
Número de registro de las entidades de pago.:	36935 de 05/05/2021
Código ABI:	36935
Código BIC:	AXEVIT22
Número de inscripción en el Registro Mercantil:	REA BI-205559
Correo electrónico Certificado:	<a href="mailto:segreteria@pec.axerve.com">segreteria@pec.axerve.com</a>
Página web de la entidad de pago:	<a href="http://www.axerve.com/en">www.axerve.com/en</a>
Numero de telefono de la entidad de pago:	+39 015 252 6511
Correo electrónico de información de la entidad de pago:	<a href="mailto:info@axerve.com">info@axerve.com</a>

### PERSONA ENCARGADA DE LA OFERTA FUERA DE LA SEDE

Empleado de Axerve que entra en relación con el Comerciante en el caso de una oferta realizada en un lugar distinto de la sede de la empresa o las oficinas de los intermediarios.

Nombres: \_\_\_\_\_  
Apellidos: \_\_\_\_\_  
Teléfono: \_\_\_\_\_  
Cargo: \_\_\_\_\_  
Correo electrónico: \_\_\_\_\_

### CARACTERÍSTICAS Y RIESGOS TÍPICOS DEL SERVICIO

#### CARACTERÍSTICAS:

El servicio de aceptación de pagos permite a los Comercios cobrar el pago de bienes o servicios por las compras realizadas por el Titular de la Tarjeta mediante una tarjeta Visa o MasterCard o una tarjeta habilitada para otros circuitos con los que el Comercio tenga un acuerdo. El servicio permite a Axerve actuar como facilitador en nombre del Comerciante a efectos de procesar las transacciones para su autorización y pago, realizándose este último en la cuenta de crédito indicada por el Comerciante.

## RIEGOS TÍPICOS

Riesgo de repudio (rechazo): El Emisor abonará al Titular de la Tarjeta las transacciones impugnadas por el Titular de la Tarjeta en las que el Comerciante no pueda aportar la prueba de la correcta entrega/emisión de los bienes o servicios. Los importes abonados al Titular de la Tarjeta se cargarán al Comerciante.

Riesgo de custodia de los códigos de acceso: El Comerciante es consciente de los riesgos inherentes al suministro y transmisión de códigos y datos en Internet.

Riesgo de cambios desfavorables en las condiciones económicas (tasas y tarifas de servicio) debido también a los cambios impuestos por los Circuitos de Pago.

Riesgos asociados a la infraestructura y a los sistemas y riesgos asociados a la suspensión e interrupción del Servicio: El Servicio se presta mediante infraestructuras y sistemas técnicos e informáticos a través de los cuales circula la información sobre las operaciones realizadas con tarjetas de pago y/u otros instrumentos de pago en los Circuitos de Pago y/o en Otros Circuitos de Pago y entre las partes encargadas de verificar, validar e informar sobre dicha información, incluidos los Emisores de tarjetas de pago y los que ofrecen Servicios de aceptación de tarjetas de pago u otros instrumentos de pago. Cualquier problema técnico relacionado con el buen funcionamiento de las infraestructuras y sistemas mencionados puede dar lugar a suspensiones o retrasos en la prestación de los Servicios y puede impedir temporalmente su prestación.

## PARA MÁS INFORMACIÓN

La guía "Ecommerce Payments made easy" está disponible en [www.bancaditalia.it](http://www.bancaditalia.it) y en [www.axerve.com/en/transparency/](http://www.axerve.com/en/transparency/)

## LISTA COMPLETA DE CONDICIONES ECONÓMICAS DEL SERVICIO \*

Circuito	Moneda	Cargo por transacción	Cargo de reembolso fijo	Cargo de adquisición	Cargo de representación fijo	Cargo de devolución fijo	Derecho de timbre (único)	Cargo fijo de crédito multdivisa
Visa/Mastercard	AUD	MIF + CC + 0,70%	3,02	2%	22,65	15,1	24,16	7,55
Visa/Mastercard	CAD	MIF + CC + 0,70%	2,80	2%	20,97	13,98	22,36	6,99
Visa/Mastercard	CHF	MIF + CC + 0,70%	2,05	2%	15,38	10,25	16,4	5,13
Visa/Mastercard	DKK	MIF + CC + 0,70%	14,88	2%	111,19	74,4	119,03	37,2
Visa/Mastercard	EUR	MIF + CC + 0,70%	2	2%	15	10	16	5
Visa/Mastercard	GBP	MIF + CC + 0,70%	1,68	2%	12,63	8,42	13,47	4,21
Visa/Mastercard	HKD	MIF + CC + 0,70%	17,19	2%	128,93	85,95	137,64	42,98
Visa/Mastercard	JPY	MIF + CC + 0,70%	258,86	2%	1941,6	1294,4	2073,24	647,1
Visa/Mastercard	PLN	MIF + CC + 0,70%	9,48	2%	71,12	47,4	75,62	23,7

Visa/ Mastercard	SEK	MIF + CC + 0,70%	21,02	2%	157,67	105,14	168,22	52,57
Visa/ Mastercard	USD	MIF + CC + 0,70%	2,19	2%	16,43	10,95	16,43	5,48

\*Las condiciones económicas máximas aplicables al Comerciante para el Servicio son las siguientes.

## COMUNICACIONES A LOS CLIENTES

Síntesis mensual de transacciones	Mensual	En línea: a través de un tablero de control, de forma gratuita
Otras comunicaciones en el marco del Decreto Legislativo italiano n° 385/1993	A petición del cliente	En línea: a través de un tablero de control, de forma gratuita
Documento de síntesis	Anual	En línea: a través de un tablero de control, de forma gratuita
Copia del contrato	A petición del cliente	En línea: a través de un tablero de control, de forma gratuita
Información sobre Transacción	A petición del cliente	En línea: a través de un tablero de control, de forma gratuita

## CLÁUSULAS CONTRACTUALES CLAVE

### ART. 13 - DURACIÓN DEL CONTRATO, RESCISIÓN Y RETIRADA

Este contrato no tiene caducidad.

El Comerciante podrá rescindir el presente contrato en cualquier momento con efecto inmediato, sin cargo y sin penalización, enviando a Axerve una notificación por carta certificada con acuse de recibo.

Axerve podrá rescindir este acuerdo en cualquier momento con un plazo de preaviso de 30 días naturales fijos enviando al Comerciante una carta certificada con acuse de recibo a la última dirección indicada por escrito por parte del Comerciante. Tras la finalización del presente contrato, el Comerciante deberá retirar de su sitio web todos los símbolos/logos relativos al Servicio y a Axerve, de haberlos, indicados en la portada del presente contrato.

El Comerciante reconoce que, a lo largo de la vigencia del Acuerdo y después de su terminación (independientemente del motivo), Axerve tendrá derecho a aplazar (durante el período que, a su discreción razonable, considere apropiado, al menos 120 días) la fecha en la que el pago se deba realizarse con el fin de proteger su posición con respecto a devoluciones, reembolsos y ajustes reales o anticipados o cualquier otra responsabilidad del Comerciante o relacionada con cualquier Transacción, ya sea real o prevista. Sin perjuicio de lo anterior, en el caso de que Axerve considere, basándose en una razón justificada, que la condición financiera del Comerciante se está deteriorando o que sus Transacciones presentan un mayor riesgo de exposición para Axerve, Axerve podrá aplazar el pago de las cantidades debidas al Comerciante durante el período de tiempo que considere oportuno, sin embargo no podrá exceder de 120 días.

En caso de que Axerve o el Tercero, a su sola discreción, cambien ciertas condiciones de prestación del Servicio, este acuerdo se considerará terminado con un aviso por escrito de 60 días naturales.

### ART. 14 - CLÁUSULA DE RESCISIÓN EXPRESA

Axerve tiene derecho a rescindir el presente contrato, de conformidad con los artículos 1453 y siguientes del Código Civil italiano, con efecto inmediato, mediante carta simple o correo electrónico enviado al Comerciante si:

- el Comerciante incumple los artículos 3 «Obligaciones del Comerciante», 18 «Privacidad y Confidencialidad» y 20 «Garantías»;

- el Comerciante es objeto de protestas, procedimientos de conservación o de ejecución o de procedimientos judiciales hipotecarios o penales;
- el Comerciante está incumpliendo la normativa aplicable en materia de Comercio Electrónico, Servicios en Línea, Venta a Distancia, Publicidad en Línea, Protección del Consumidor, Transparencia, Privacidad;
- el Comerciante realiza cualquier acto que merme la posición financiera o económica del Comerciante o sea perjudicial para la imagen de Axerve o del Comerciante;
- el Comerciante ha ofrecido bienes y/o servicios para la venta en relación con la siguiente lista (que Axerve se reserva el derecho de cambiar y la forma de comunicar dichos cambios):
  - pornografía infantil, material que promueva la pornografía infantil o que sea contrario a la decencia común;
  - armas o material relacionado o documentación que haga apología de la violencia; bienes u objetos cuya venta sea contraria al orden público;
  - a las disposiciones legales obligatorias;
  - de existir una razón justificada.

En estos casos, Axerve también se reserva el derecho a reclamar una indemnización por los daños sufridos, incluidos los daños a su imagen.

El contrato se rescatará con efecto inmediato si Axerve pierde la posibilidad de prestar el Servicio.

#### **ART. 18 - PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD**

Las Partes se comprometen a observar estrictamente la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal y a cumplir con su obligación de confidencialidad respecto a los datos de carácter personal y su deber de guardarlos, y adoptarán las medidas necesarias para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, teniendo en cuenta en todo momento el estado de la tecnología, y cumpliendo con las disposiciones en materia de protección de datos, en concreto con lo dispuesto en el artículo 32 relativo a la seguridad en el tratamiento de datos del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, así como con todas las disposiciones al efecto contenidas dentro de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y garantía de los derechos digitales. Las Partes garantizan la total confidencialidad en relación con la actividad regulada por el presente contrato. De conformidad y a efectos del Reglamento UE 2016/679 («RGPD»), las Partes acuerdan que cada una de ellas asume la función de Responsable del tratamiento de datos independiente para el tratamiento de los datos personales que tendrá en la ejecución de este contrato para los aspectos bajo su responsabilidad.

El Comerciante garantiza que su política de privacidad («Política») contiene toda la información requerida por los artículos 13 y 14 del RGPD y que será facilitada a los interesados antes de que den cualquier dato personal. Asimismo, el Comerciante está obligado a especificar claramente en la Política que los datos de identificación y contacto, así como la información relativa a las transacciones de pago (como el sujeto de la transacción, los datos de la tarjeta utilizada para el pago), serán revelados a Axerve, que procesará los datos en su función de Responsable del tratamiento de datos independiente para los fines de autorización, procesamiento y liquidación de los pagos en la forma descrita en el aviso de información disponible en el sitio web [www.axerve.com](http://www.axerve.com).

#### **ART. 23 - RECLAMACIONES Y PROTECCIÓN EXTRAJUDICIAL A DISPOSICIÓN DE LOS CLIENTES**

Para cualquier litigio relativo a la relación regida por el presente contrato, el Cliente podrá presentar una reclamación por los siguientes medios:

- correo electrónico o correo certificado a [reclami@axerve.com](mailto:reclami@axerve.com) o a la dirección de correo electrónico certificado [reclami@pec.axerve.com](mailto:reclami@pec.axerve.com);
- formulario de reclamaciones: la sección correspondiente disponible en el sitio web de la Sociedad [www.axerve.com](http://www.axerve.com).
- por correo ordinario o por carta certificada con acuse de recibo: el cliente deberá dirigir la carta de reclamación a la sede operativa de la Sociedad en la siguiente dirección:

AXERVE S.P.A. – Complaints Department  
Via Corradino Sella, 10  
13900 Biella (BI)

En el plazo de 24 horas con posterioridad a la recepción de la reclamación (es decir, antes del próximo día laborable), Axerve enviará una notificación confirmando la recepción y la aceptación de la reclamación y responderá en un plazo de 15 días laborables a las reclamaciones relativas a la relación regida por este contrato. El cliente puede presentar una queja a través de uno de los siguientes modos:

- a través de correo electrónico;
- a través de la página web - Sección de reclamaciones;
- a través de correo electrónico, al Departamento de Reclamaciones de Axerve en [reclami@axerve.com](mailto:reclami@axerve.com), o a Axerve S.p.A - Ufficio Reclami, Via Corradino Sella 10, 13900 Biella, Italia, que responderá en un plazo de 15 días hábiles después de recibir las reclamaciones relativas a productos y servicios que impliquen la prestación de «Servicios de pago» para los que Axerve haya recibido una autorización específica por parte de la Autoridad de Supervisión. Si, en circunstancias excepcionales y por razones ajenas a su voluntad, Axerve no pudiese cumplir con este plazo, estará obligada a enviar al cliente una respuesta provisional, indicando claramente las razones del retraso y especificando el plazo en el que el cliente recibirá una respuesta definitiva. El plazo para recibir la respuesta definitiva no podrá superar los 30 días desde la recepción de la reclamación. Si el comerciante no está satisfecho o no ha recibido una respuesta en el plazo establecido, antes de acudir a los tribunales, podrá recurrir al Defensor del Pueblo Bancario y Financiero (ABF) para los litigios relacionados con las transacciones y los servicios bancarios y financieros. Para saber cómo recurrir al Defensor del Pueblo, [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it) o consulte la Guía del Usuario que está disponible en [www.axerve.com/es/transparencia](http://www.axerve.com/es/transparencia) o también puede preguntar en una sucursal del Banco de Italia o directamente a Axerve. El recurso a este procedimiento exime al Cliente del procedimiento de mediación mencionado en el párrafo siguiente.

Con respecto a la obligación de llevar a cabo un procedimiento de mediación antes de recurrir a la Autoridad Judicial (Decreto Legislativo italiano n. ° 28/2010 - Art. 5), Axerve y el Cliente se comprometen a someter cualquier disputa que surja en relación con el contrato estipulado:

- al Órgano de reconciliación en el Defensor del Pueblo Bancario y Financiero de Italia;
- a la Asociación para la resolución de conflictos bancarios, financieros y empresariales al ADR (inscrito en el Registro de Organismos de reconciliación del Ministerio de Justicia italiano) como organismo especializado en litigios bancarios y financieros, que cuenta con una red nacional de mediadores ([www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)). Esta instancia puede ser activada por el comerciante o por Axerve y no requiere la presentación previa de una reclamación. No obstante, Axerve y el Comerciante son libres de acordar por escrito, incluso después de la firma de este contrato, el uso de otra organización, siempre que conste en el mismo Registro.

El Texto Refundido de la Ley de Ordenación Bancaria y el Decreto Legislativo italiano n. ° 11 de 27 de enero de 2010 prevén la imposición de multas administrativas y/o sanciones de inhabilitación, así como sanciones complementarias (como la publicación de las medidas impuestas) a Axerve, a las personas a las que Axerve subcontrata funciones corporativas esenciales o importantes, a las personas a las que Axerve encarga la auditoría legal de las cuentas, así como a las personas que realizan funciones de administración, dirección o control y al personal de Axerve en caso de infracción de la normativa de servicios de pago.

En relación con la obligación de acudir al procedimiento de mediación antes de recurrir a la Autoridad Judicial (Decreto Legislativo italiano n.° 28/2010 - Art. 5), Axerve y el Cliente acuerdan someter cualquier conflicto que surja en relación con el contrato estipulado:

- al Órgano de Conciliación del Defensor del Pueblo Bancario y Financiero italiano;
- Asociación para la resolución de conflictos bancarios, financieros y empresariales;
- ADR (inscrita en el Registro de Organismos de Conciliación del Ministerio de Justicia italiano) como organismo especializado en litigios bancarios y financieros, que dispone de una red nacional de mediadores ([www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)). Este organismo puede ser activado por el comerciante o por Axerve y no requiere la presentación previa de una reclamación.

Sin embargo, Axerve y el Comerciante siguen siendo libres de acordar por escrito, incluso después de la firma de este contrato, el uso de otra organización, siempre que esté en el mismo Registro.

El Texto íntegro de la Ley de Ordenación Bancaria y el Decreto Legislativo italiano n° 11, de 27 de enero de 2010, así como el Real Decreto 19/2018 de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, prevén la imposición de multas administrativas y/o sanciones de inhabilitación, así como de sanciones accesorias (como la publicación de las medidas impuestas) a Axerve, a las personas a las que Axerve subcontrate funciones corporativas esenciales o importantes, a las personas a las que Axerve encomiende la auditoría legal de las cuentas, así como a las personas que desempeñen funciones de administración, dirección o control y al personal de Axerve en caso de infracción de la normativa de servicios de pago.

## CLAVE

Devoluciones de cargos	Transacción cobrada por el Comerciante que el Titular rechaza a través del Emisor.
Cuenta de crédito	Los datos bancarios facilitados por el Comerciante en el contrato para acreditar las transacciones.
Cuenta de débito	Datos bancarios indicados por el Comerciante en el contrato para cargar los gastos contractuales.
Comerciante	Usuario del Servicio.
Cargo de intercambio (MIF)	Cargo pagado por el Adquirente al banco emisor de la tarjeta de crédito o débito utilizada para realizar un pago (bancos emisores) por cada uso de la tarjeta. El cargo puede variar en función del tipo de tarjeta, (por ejemplo, de débito o de crédito) el riesgo financiero asociado a su uso y el país en el que se utiliza (por ejemplo, haciendo una distinción entre las transacciones con comerciante y titular de la tarjeta en un país del EEE (Espacio Económico Europeo) o cuando solo uno de ellos esté en el EEE).
Cargo por transacción	Cargo que el comerciante paga a la entidad adquirente por aceptar las transacciones. Está compuesto del Cargo de intercambio, los Cargos de Circuito y el margen del adquirente.
Emisor	Institución emisora de tarjetas.
Representación	Proceso de impugnación de una devolución de cargo del titular de la tarjeta utilizando pruebas de la transacción.
Sistema de tarjetas de pago	Conjunto único de reglas, prácticas, normas y/o directrices de aplicación para la ejecución de las operaciones de pago con tarjeta, independiente de cualquier infraestructura o sistema de pago que respalde sus operaciones, incluidos los órganos decisorios específicos, organizaciones o entidades responsables del funcionamiento del sistema.
Servicio	Servicio de recogida mediante técnicas de comunicación a distancia.
Reversión	Reembolso de una transacción a la tarjeta del titular que fue cobrada previamente por el comerciante.

Titular de la tarjeta	Persona física que ofrece su tarjeta al comerciante como medio de pago.
Transacción	Pago realizado por el titular de la tarjeta

Aprovechamos la ocasión para enviarle un cordial saludo.

Axerve S.p.A  
Gerente General  
Alessandro Bocca