

# **L'accettazione e il conteggio della Valuta Reka**

**Condizioni generali di contratto (CGC)**

# Condizioni generali di contratto (CGC) per l'accettazione e il conteggio della Valuta Reka in tutte le forme

Tutte le designazioni di persone nelle presenti CGC si riferiscono a persone di entrambi i sessi.

## I Disposizioni generali

### 1 Ambito di applicazione

Le presenti CGC trovano applicazione per l'accettazione di tutte le forme della Valuta Reka, sia fisiche che elettroniche, per il pagamento di beni e/o servizi da parte del titolare di questi mezzi di pagamento. I contratti base di accettazione individuali, altre eventuali parti integranti indicate nelle presenti CGC, altri eventuali accordi supplementari stipulati per iscritto, eventuali istruzioni o promemoria scritti nonché le presenti CGC (di seguito denominati collettivamente «Accordo») disciplinano il rapporto contrattuale tra la Cassa svizzera di viaggio (Reka) Cooperativa (di seguito denominata «Reka») e il punto di accettazione (di seguito denominato «Contraente»).

### 2 Mezzi di pagamento e forme della Valuta Reka

La Valuta Reka esiste sotto forma di Reka-Pay, Reka-Rail e Reka-Lunch. Reka-Pay e Reka-Rail esistono sotto forma cartacea come assegni e in formato elettronico sulla Reka-Card mentre Reka-Lunch è unicamente disponibile in formato elettronico sulla Reka-Card. La Reka-Card è utilizzabile presso i terminali EFT/POS predisposti in Svizzera e come mezzo di pagamento online nei webshop e nelle app mobili svizzeri.

### 3 Accettazione della Valuta Reka nelle forme concordate

Il Contraente si impegna ad accettare la Valuta Reka come mezzo di pagamento di beni e/o servizi in conformità ai contratti base di accettazione individualmente stipulati. Compete al Contraente decidere in merito alla restituzione in forma fisica del resto su Reka-Check e/o Reka-Rail in franchi svizzeri che può, nella misura del possibile, avvenire in Reka-Check e Reka-Rail. L'accettazione della Reka-Card non esonera il Contraente dall'obbligo di accettare la Valuta Reka fisica.

### 4 Promessa di pagamento da parte di Reka

Reka si impegna ad accreditare Reka-Pay, Reka-Rail e/o Reka-Lunch in forma fisica inoltrati dal Contraente in conformità agli accordi nonché transazioni nel giro di cinque giorni lavorativi a partire dalla data di ricevimento, al netto di compensi, commissioni e altri eventuali crediti esigibili da Reka. Una transazione si considera trasferita se la debita procedura di autorizzazione tramite dispositivo EFT/POS (operazione al terminale) o software di pagamento (operazione a distanza) con trasferimento a Reka conforme agli accordi (cfr. cifra 18) è andata a buon fine. Si applicano le presenti condizioni (cfr. in particolare il paragrafo III), comprese quelle del contratto con il Service Center (cfr. cifra 16).

### 5 Commissione e divieto di trasferimento

I servizi legati all'accettazione della Valuta Reka in tutte le forme comportano per il Contraente il pagamento di una commissione (compensi, interessi, spese, ecc.) a favore di Reka e di terzi (ad es. Service Center, Payment Service Provider). Le commissioni riguardanti il Contraente sono riportate nei contratti base di accettazione individuali oppure comunicate al Contraente in altra adeguata modalità (ad es. tramite scheda delle commissioni) e possono essere richieste a Reka in qualsiasi momento o consultate su Internet all'indirizzo [reka.ch/punto-accettazione](http://reka.ch/punto-accettazione). La commissione non può essere riversata sul cliente che paga con la Valuta Reka.

### 6 Altre spese

Reka è altresì autorizzata ad addebitare al Contraente o a dedurre da eventuali suoi saldi creditori le spese sostenute per l'eventuale fornitura di servizi individuali richiesti da quest'ultimo (ad es. richieste individuali, spese per servizi IT personalizzati) o per oneri amministrativi causati dal Contraente in relazione a ritardi nel pagamento, all'elaborazione di spedizioni e/o transazioni irregolari o non conformi alle disposizioni nonché alla violazione di obblighi contrattuali. In tale evenienza, il Contraente viene notificato preventivamente. In cambio, Reka si assume gli eventuali costi di inizializzazione legati all'attivazione della Reka-Card sui dispositivi EFT/POS del Contraente.

Reka non ha alcuna influenza sulle commissioni e sui costi (in particolare quelli per l'acquisto, l'installazione, la manutenzione e la gestione dei dispositivi EFT/POS come pure le spese di comunicazione delle transazioni) che il Contraente è tenuto a corrispondere a terzi (ad es. Service Center, provider di dati), il cui pagamento è disciplinato esclusivamente dagli accordi stipulati tra il Contraente e i soggetti terzi, senza alcuna responsabilità da parte di Reka.

### 7 Responsabilità

7.1. Conformemente alle norme di cui alle cifre 12/13, per le spedizioni valgono le disposizioni in materia di responsabilità della Posta Svizzera. Reka non si assume alcuna responsabilità in merito. Sia Reka sia la Posta Svizzera declinano ogni responsabilità per spedizioni di Reka-Check e/o Reka-Rail in forma fisica che non siano state effettuate conformemente alle norme di cui alle cifre 12/13.

7.2. Il Contraente adotta tutte le misure necessarie ai fini della protezione da abusi e manipolazioni in relazione a transazioni effettuate con la Reka-Card. Risponde nei confronti di Reka di tutti i danni causati dal mancato o inopportuno adempimento degli obblighi contrattuali.

Reka non può garantire la disponibilità e utilizzabilità fluida e costante del sistema Reka ed è pertanto autorizzata a interrompere in qualsiasi momento e a propria discrezione il funzionamento dello stesso. Reka declina ogni responsabilità, laddove consentito dalla legge, e risponde nella stessa misura anche delle azioni dei terzi da lei coinvolti. È esclusa qualsiasi responsabilità di Reka per danni indiretti o successivi.

### 8 Modifica dei dati del Contraente

Il Contraente è tenuto a comunicare a Reka tempestivamente e per iscritto eventuali modifiche occorse nei rapporti di proprietà del Contraente (ad es. vendita dell'azienda) e a trasferire al successore legale il contratto base di accettazione (incl. eventuali accordi ad esso connessi). Reka ha la facoltà di rifiutare il trasferimento senza indicarne le ragioni. Fintantoché Reka non è stata informata per iscritto della modifica, gli accrediti continuano a essere effettuati con effetto liberatorio al Contraente precedente.

### 9 Coinvolgimento di terzi

Reka può coinvolgere terzi nell'erogazione delle prestazioni. In tal caso è responsabile delle azioni dei terzi da lei coinvolti alla stessa stregua delle proprie.

### 10 Adesivi d'identificazione dei punti di accettazione

In tutti i suoi punti di accettazione il Contraente applica in modo ben visibile (casce, vetrine, ingressi, ecc.) gli adesivi Reka messi a disposizione gratuitamente da Reka.

## II Condizioni particolari per la Valuta Reka in forma fisica

### 11 Divieto di trasferimento a terzi

Conformemente alle disposizioni svizzere di regolamentazione dei mercati finanziari è vietato il trasferimento a terzi di Reka-Check e Reka-Rail accettati dal Contraente. Il Contraente si impegna pertanto a inviare direttamente a Reka per il conteggio Reka-Check e Reka-Rail accettati in pagamento.

### 12 Inoltro

Reka-Check e Reka-Rail devono essere spediti al seguente indirizzo: Reka, casella postale, 3001 Berna. In questo contesto, il Contraente deve attenersi tassativamente alle regole elencate di seguito.

- Inoltro separato di Reka-Check e Reka-Rail.
- Suddivisione secondo il valore degli assegni.
- Raccolta degli assegni dello stesso valore con un nastro. Questi nastri possono essere richiesti gratuitamente a Reka. Non devono essere utilizzate clip e graffette.
- Per ogni invio: compilare e allegare una distinta. La distinta può essere registrata online nel portale clienti su [reka.ch](http://reka.ch). I dati di login vengono inviati con la lettera di conferma al punto di accettazione o sono disponibili presso il servizio clienti Acquiring di Reka (T +41 31 329 66 88 oppure [pos@reka.ch](mailto:pos@reka.ch)).

### 13 Regole per evitare smarrimenti a mezzo posta

Al fine di evitare smarrimenti a mezzo posta è necessario attenersi alle regole specificate di seguito per l'invio di Reka-Check e Reka-Rail.

- Spedizioni di Reka-Check **fino a CHF 1'000.–** devono essere effettuate con **lettera raccomandata «R»** (lettera con avviso di ricevimento). Il giustificativo della Posta deve essere conservato. Casi di smarrimento devono essere notificati direttamente a Reka (T +41 31 329 66 79 oppure kb@reka.ch). Come confezione devono essere utilizzate le apposite buste d'invio disponibili gratuitamente presso Reka. Le spese postali per gli invii raccomandati «R» vengono rimborsate annualmente in proporzione secondo le condizioni definite in reka.ch.
- Spedizioni di Reka-Check **a partire da CHF 1'001.– fino a CHF 10'000.–** possono essere consegnate all'ufficio postale. Come confezione per questo tipo di spedizione devono essere utilizzate unicamente le apposite **buste valori di Reka** (disponibili gratuitamente). Il tagliando di ricevuta con il numero della spedizione timbrato dall'ufficio postale deve essere conservato obbligatoriamente. Queste spedizioni non devono essere affrancate. All'indirizzo reka.ch/puntoaccettazione è richiamabile un elenco con tutti gli uffici postali che prendono in consegna queste spedizioni.
- Spedizioni di Reka-Check **a partire da CHF 10'001.– fino a CHF 80'000.–** devono essere effettuate via **SecurePost** (T +41 848 73 28 73). Queste spedizioni vengono ritirate da SecurePost presso il punto di accettazione e non devono essere affrancate. Le apposite buste valori possono essere ordinate all'indirizzo: post.ch/docucenter > SecurePost > Art. 213 472.
- Spedizioni di Reka-Check del valore **di oltre CHF 80'000.–** devono essere suddivise in più invii; anche in questo caso è necessario compilare una distinta per ogni singola spedizione.

### 14 Processo di verifica, riconoscimento del risultato

Reka controlla le spedizioni di Reka-Check e Reka-Rail in entrata per quanto riguarda differenze tra l'importo registrato dal Contraente sulla distinta e l'importo effettivamente disponibile. Eventuali differenze vengono notificate al Contraente per iscritto e nel portale clienti su reka.ch. In questo contesto, Reka si avvale di un processo di verifica a più livelli definito nel quadro del sistema di controllo interno e monitorato dall'ufficio di revisione. Il Contraente riconosce il risultato del processo di verifica.

## III Condizioni particolari per la Valuta Reka in forma elettronica

### 15 Attivazione della Reka-Card

Per poter accettare la Reka-Card, il Contraente sottoscrive un contratto base di accettazione con Reka e incarica Reka di attivare presso di sé i dispositivi EFT/POS del punto convenzionato in base al modulo «Dati del cliente». Il Contraente ha il compito di incaricare il proprio Service Center e/o Payment Service Provider di attivare Reka sul terminale del Contraente come acquirer. Ai fini del mantenimento dell'attivazione, il Contraente autorizza Reka e il proprio Service Center e/o Payment Service Provider a collaborare direttamente in caso di modifiche successive (ad es. aggiornamenti del sistema di sicurezza, adeguamenti tecnici), fatta eccezione per l'attivazione di ulteriori tipologie di transazione sui dispositivi EFT/POS del Contraente, per le quali è invece necessario un accordo contrattuale.

### 16 Contratto con il Service Center

L'accettazione della Reka-Card da parte del Contraente presuppone l'esistenza di un contratto valido tra il Contraente e un Service Center e/o Payment Service Provider domiciliato in Svizzera (ad es. Six, Concardis, CCV) e l'utilizzo di un dispositivo EFT/POS da questi accettato. Reka non si assume alcuna responsabilità per gli adempimenti derivanti da rapporti contrattuali stipulati esclusivamente tra il Contraente e il Service Center e/o Payment Service Provider. Il contratto tra il Contraente e il Service Center e/o Payment Service Provider contiene disposizioni di base relative all'accettazione delle carte di pagamento (concernenti ad es. la manutenzione e la gestione dei terminali, l'utilizzo delle carte, l'autorizzazione ai pagamenti, le procedure di presentazione e remunerazione, gli obblighi di sicurezza e diligenza, le restrizioni). Tali disposizioni sono parimenti applicabili all'accettazione e al conteggio di Reka-Card e costituiscono parte integrante del presente contratto di accettazione e conteggio di Reka-Card tra Reka e il Contraente.

### 17 Operazioni al terminale e a distanza

Per operazioni al terminale si intendono i pagamenti con mezzo carta Reka-Card (di seguito denominati «operazione al terminale» o «transazione») eseguiti in presenza del titolare della carta, del Contraente e della carta in formato fisico per il pagamento di beni e/o servizi.

Per operazioni a distanza si intendono i pagamenti con mezzo carta Reka-Card (di seguito denominati «operazione a distanza» o «transazione») eseguiti in assenza del titolare della carta e del Contraente per il pagamento di beni e/o servizi. I pagamenti a distanza sono elettronici e richiedono l'impiego di applicazioni software. Non sono ammesse altre modalità di operazione a distanza.

### 18 Trasferimento delle transazioni e trasmissione dei dati

Il Contraente deve trasferire le transazioni a Reka entro e non oltre 2 giorni dalla loro autorizzazione. In caso di ritardo nel trasferimento delle transazioni, Reka si riserva il diritto di non remunerare le rispettive transazioni o di conteggiare commissioni più elevate rispetto a quelli pattuiti contrattualmente e/o compensi aggiuntivi a causa del trasferimento ritardato. Spetta al Contraente dimostrare che il trasferimento è avvenuto nel rispetto delle tempistiche.

### 19 Storno/accredito

Il Contraente dovrà risolvere direttamente con il titolare della carta eventuali obiezioni, contestazioni e richieste risarcitorie (in particolare reclami) sollevate dal titolare della carta in merito a una transazione. Il Contraente è tenuto a comportarsi nei confronti del cliente secondo le normali usanze commerciali e in base alle disposizioni tariffarie vigenti. Nel caso in cui ritiri la merce, non la consegni o non esegua una prestazione dopo che la transazione è stata già eseguita e trasferita a Reka, il Contraente è tenuto ad accreditare immediatamente l'importo corrispondente sulla stessa carta e a trasmetterlo a Reka. Al ricevimento dell'accredito, Reka può richiedere al Contraente il corrispondente importo ovvero compensarlo con i crediti del Contraente.

### 20 Transazioni contestate ed eseguite in maniera fraudolenta o non conforme alle disposizioni

Può accadere che transazioni approvate durante la procedura di autorizzazione vengano riconosciute come incomplete o non valide durante il processo di trasferimento della transazione. È il caso, ad esempio (elenco non esaustivo), delle seguenti circostanze.

La transazione è priva di codice di autorizzazione oppure non le è stato attribuito alcun codice; la transazione è stata trasferita troppo tardi (cfr. cifra 18); il titolare della carta contesta la transazione e il Contraente non è in grado di dimostrare la presenza della carta al momento della transazione; la carta viene impiegata più volte nel giro di breve tempo presso lo stesso Contraente; il titolare della carta contesta l'ordine e/o il ricevimento della merce o dei servizi; il titolare della carta respinge la merce ricevuta perché difettosa o non conforme al proprio ordine o ancora rinuncia all'acquisto o al ricevimento della prestazione entro il periodo di recesso previsto dalla legge, ecc. Valgono in particolare anche le rispettive disposizioni del contratto stipulato con il Service Center (cfr. cifra 16). Reka non remunererà dette prestazioni e potrà anche chiedere al Contraente il rimborso di transazioni già versate. In tali circostanze la responsabilità è completamente ed esclusivamente a carico del Contraente. Il Contraente non ha inoltre alcun diritto al rimborso in caso di operazione a distanza qualora non abbia eseguito la propria prestazione nei confronti dell'utente Reka. Il diritto al rimborso decade qualora l'utente Reka contesti quindi l'esecuzione della prestazione e il Contraente non sia in grado di dimostrare mediante estratti generati da sistemi di back end di aver prestato il servizio all'utente Reka. I giustificativi possono essere inviati al Contraente in forma elettronica (ad es. per e-mail).

### III.I Disposizioni speciali per le operazioni al terminale

#### 21 Dotazione/terminali

La Reka-Card può essere accettata esclusivamente tramite terminali conformi agli standard del settore (EMV/ep2, PCI, ecc.) e riconosciuti dal Service Center e/o Payment Service Provider. Il Contraente si impegna a dotarsi dei terminali richiesti per l'accettazione della Reka-Card. La disattivazione, la sostituzione, la nuova installazione o il cambio di ubicazione dei terminali vanno comunicati a Reka.

#### 22 Limitazioni della promessa di pagamento da parte di Reka

Le operazioni al terminale sono elaborate e remunerate da parte di Reka soltanto se le transazioni sono state autorizzate tramite procedura di pagamento ep2.

#### 23 Manutenzione e protezione dei terminali

I terminali devono essere utilizzati e mantenuti nel rispetto delle prescrizioni del costruttore e del Service Center e vanno protetti dall'accesso non autorizzato di soggetti terzi. È responsabilità del Contraente provvedere all'aggiornamento software dei terminali.

#### 24 Funzione contactless

L'utilizzo della funzione contactless da parte del titolare della carta presuppone la disponibilità di un terminale EFT/POS con funzione contactless. È compito del Contraente procurarsi la relativa apparecchiatura. L'importo massimo legittimamente consentito per i pagamenti senza contatto (pagamenti che non richiedono l'inserimento del PIN) viene definito da Reka secondo l'uso del settore e può essere richiesto in qualsiasi momento a Reka.

#### 25 Menu a scelta dei terminali EFT/POS e funzione contactless

Nel caso in cui il conto in Valuta Reka, necessario per l'esecuzione del pagamento, in possesso del titolare della carta sia disponibile in più forme (Reka-Rail, Reka-Lunch, Reka-Pay) e tali forme siano state debitamente attivate presso il terminale EFT/POS del Contraente, il titolare della carta ha la possibilità di scegliere dal display del terminale la forma della Valuta Reka. Tale funzione non è disponibile qualora l'utente utilizzi la funzione contactless. In questo caso, l'addebito della Valuta Reka avviene automaticamente secondo le regole elencate di seguito.

- Priorità 1: Reka-Rail (ove consentita)
- Priorità 2: Reka-Lunch (ove consentita)
- Priorità 3: Reka-Pay

### III.II Disposizioni speciali per operazioni a distanza

#### 26 Principio

I pagamenti a distanza avvengono in formato elettronico tramite apposite applicazioni software. Il Contraente si impegna a utilizzare di volta in volta la versione aggiornata di una delle applicazioni software autorizzate da Reka per l'esecuzione delle operazioni a distanza e fornite da un Payment Service Provider con certificazione PCI.

#### 27 Acquisizione e gestione dell'applicazione software

L'acquisto, l'installazione e il finanziamento del software nonché la gestione dello stesso, comprese le spese per eventuali adeguamenti a nuovi standard internazionali e per l'acquisizione delle necessarie certificazioni, sono a carico del Contraente. Se per qualsiasi motivo l'applicazione software non dovesse riuscire a eseguire una transazione, il Contraente è tenuto a mettersi tempestivamente in contatto con Reka e a seguire le istruzioni ricevute.

### IV Disposizioni finali

#### 28 Obbligo di segretezza, protezione dei dati

Le parti si impegnano a osservare qualsiasi disposizione legale in materia di protezione dei dati. Qualora provveda a trattare dati personali per conto del Contraente nell'ambito dell'Accordo, Reka è tenuta a osservare le condizioni generali di contratto in materia di protezione dei dati per il trattamento dei dati da parte di terzi introdotte con la legge federale sulla protezione dei dati. Tali condizioni generali costituiscono parte integrante del presente Accordo.

Le parti trattano in modo confidenziale tutte le informazioni e tutti i dati riguardanti il presente contratto e in particolare tutte le transazioni effettuate con la Reka-Card e si impegnano a non trasmetterli a terzi. Tale clausola resta valida anche dopo lo scioglimento della collaborazione con Reka. Fanno eccezione la trasmissione a terzi di dati necessari all'esecuzione della transazione e lo scambio di dati tra Reka e il Service Center e/o Payment Service Provider del Contraente.

Il Contraente autorizza Reka a chiedere informazioni sul suo conto a terzi, nello specifico per esempio alla Centrale per le informazioni di credito (ZEK), alle autorità, alle agenzie di informazioni economiche, ai Service Center/agli Acquirer, ai Payment Service Provider, agli enti di certificazione per PCI DSS, ecc. Il Contraente esonera dette organizzazioni dall'osservanza del segreto commerciale e d'ufficio. Reka è autorizzata a impiegare mezzi di comunicazione elettronica (e-mail, SMS, ecc.). Il Contraente prende atto che la comunicazione elettronica utilizza canali aperti e accessibili a tutti e che pertanto non può essere garantita la riservatezza delle informazioni. La dichiarazione sulle protezioni dei dati è consultabile su reka.ch.

#### 29 Validità delle Condizioni generali di contratto

Apponendo la sua firma sul modulo «Dati del cliente» e/o sul contratto base di accettazione, il Contraente accetta le presenti «Condizioni generali di contratto per l'accettazione e il conteggio della Valuta Reka in tutte le forme».

#### 30 Modifica delle Condizioni generali di contratto

Reka ha la facoltà di modificare in qualsiasi momento le «Condizioni generali di contratto per l'accettazione e il conteggio della Valuta Reka in tutte le forme». Le modifiche saranno comunicate al Contraente per iscritto o in altra opportuna modalità e saranno ritenute accettate, qualora il Contraente non avrà interposto opposizione con lettera raccomandata entro 30 giorni dalla data di invio.

#### 31 Disdetta del contratto base di accettazione

Nel caso in cui tra il Contraente e Reka sussista un accordo di accettazione in corso di validità per l'accettazione della Valuta Reka (Reka-Pay, Reka-Lunch, Reka-Rail), le relative condizioni per la disdetta si ritengono valide anche per l'accettazione della Reka-Card. La disdetta dell'ultimo accordo relativo alla Valuta Reka comporta l'automatica disdetta dell'accettazione della Reka-Card. Nel caso in cui non sussista alcun accordo sull'accettazione della Valuta Reka, sia il Contraente che Reka possono procedere in qualsiasi momento alla disdetta del contratto di accettazione della Reka-Card alla fine di ogni mese e con un termine di preavviso di 30 giorni. In caso di vendita o messa fuori servizio del/dei dispositivo/i EFT/POS, la disdetta del contratto di accettazione della Reka-Card è possibile in qualsiasi momento e con efficacia immediata. In tal caso resta in vigore un eventuale accordo di accettazione dei Reka-Pay. In caso di disdetta del contratto di accettazione oppure di cambiamento del Contraente, Reka non può trattenerne alcun pagamento fino al termine del contratto e alla scadenza dello stesso.

#### 32 Cessione e conteggio

Il Contraente ha la facoltà di cedere a terzi eventuali diritti nei confronti di Reka solo previa autorizzazione scritta di Reka. Il Contraente può inoltre compensare crediti di Reka esclusivamente con controcrediti incontestati o legalmente validi.

#### 33 Clausola salvatoria

Qualora singole disposizioni del presente Accordo non siano valide o perdano validità per effetto di future disposizioni di legge, la validità delle restanti disposizioni contrattuali non ne risulta pregiudicata.

#### 34 Diritto applicabile e foro competente

Il contratto e la relazione d'affari tra Reka e il Contraente sono soggetti al diritto materiale svizzero. Il foro giudiziario competente è quello di Berna. Reka ha tuttavia il diritto di citare in giudizio il Contraente anche presso un altro tribunale competente.