

## FOGLIO INFORMATIVO

## SERVIZI DI PAGAMENTO TS PAY

**INFORMAZIONI SULL'ISTITUTO DI PAGAMENTO**

TeamSystem Payments S.r.l.  
Via Emilio Cornalia, 11 – 20124 Milano  
Sito internet: [www.teamsystempayments.com](http://www.teamsystempayments.com)  
PEC: [tspayments@pecteamsystem.com](mailto:tspayments@pecteamsystem.com)  
Capitale Sociale: Euro 125.000,00 i.v.  
PIVA e Codice Fiscale: 10820270964  
Codice ABI: 36816  
N. di iscrizione all'Albo degli Istituti di Pagamento: 99  
Numero di Iscrizione al Registro delle Imprese di Milano: 10820270964  
Società con socio unico soggetta all'attività di direzione e coordinamento di TeamSystem S.p.A.  
Soggetta all'attività di vigilanza e controllo di Banca d'Italia

**COSA È IL SERVIZIO DI INCASSO****CARATTERISTICHE**

Il Servizio di Incasso è finalizzato a migliorare il processo di accettazione dei pagamenti e gestione degli incassi della clientela di TeamSystem Payments S.r.l. (di seguito, “**TS Payments**”, “**TS Pay**” o la “**Società**”). Attraverso il Servizio di Incasso i Clienti potranno incaricare TS Payments a ricevere, per proprio conto, i pagamenti a loro dovuti e relativi all'esercizio della propria attività imprenditoriale o professionale. Il Servizio di Incasso sarà operativo sia per i pagamenti effettuati mediante carta, sia in modalità occasionale che ricorrente, che per quelli disposti mediante addebito occasionale che ricorrente su conto corrente tramite SDD anche basati su tecnologie alternative (quali QR Code o dispositivi mobili). TS Payments procederà al trasferimento dei fondi incassati al conto di ogni Cliente (aperto presso un istituto di pagamento italiano o una banca italiana) secondo le modalità e le tempistiche concordate con lo stesso. A tale scopo, il Cliente comunica i dettagli del conto di incasso in fase di sottoscrizione al servizio. I trasferimenti di denaro a favore del conto del Cliente avverranno su base giornaliera o, su richiesta del Cliente, potranno avvenire con cadenza settimanale o, al massimo, mensile.

Il Servizio di Incasso verrà reso possibile attraverso una funzionalità software sviluppata da TS Payments, consentendo una veloce e semplice integrazione fra tale servizio di pagamento e le piattaforme gestionali del Cliente.

Un Ordine di Pagamento si considera autorizzato quando il Pagatore ha prestato il consenso all'esecuzione dell'Operazione di Pagamento rilevante, ossia ha disposto un Ordine relativo all'esecuzione del Servizio di Incasso mediante il corretto inserimento delle proprie credenziali e/o codici del proprio sistema di autenticazione. Il consenso prestato all'esecuzione di un Ordine di Pagamento non può essere revocato, salvo che in caso di Addebito Diretto SEPA in cui l'Ordine di Pagamento può essere revocato entro la Giornata Operativa precedente la data in cui si prevede l'esecuzione dell'Operazione di Pagamento.

TS Payments, su indicazione del Cliente, provvederà a fornire al software gestionale del Cliente stesso, integrato con TS Payments, tutte le informazioni utili per rendicontare in modo automatico gli incassi effettuati per conto dei propri Clienti ed a riconciliare gli incassi con le posizioni debitorie/contabili dei singoli Clienti all'interno dei sistemi gestionali utilizzati dagli stessi.

A fronte del Servizio di Incasso, il Cliente, ove applicabile, è tenuto a corrispondere in favore di TS Payments una commissione per ciascuna Operazione di Pagamento, il cui ammontare è indicato nel successivo paragrafo “Condizioni Economiche” con riferimento sia al Servizio di Incasso Ordinario sia al Servizio di Incasso Alternativo.

**RISCHI TIPICI**

I principali rischi connessi ai servizi di pagamento sono riconducibili a:

- eventuali problematiche delle infrastrutture tecniche coinvolte nella gestione degli incassi, incluse le infrastrutture dei soggetti terzi (emittenti delle carte di pagamenti, gestori dei circuiti di pagamento), che possono causare sospensioni o ritardi nello svolgimento del Servizio di Incasso e impedire temporaneamente l'erogazione dello stesso da parte di TS Payments;
- rischio di rifiuto per le transazioni contestate dal titolare della carta per le quali l'emittente della carta riaccredita il titolare in quanto il Cliente di TS Payments non è in grado di fornire prova della regolare consegna/erogazione del bene o servizio. Le somme riaccreditate al Titolare sono addebitate al Cliente da parte di TS Payments;

- TS Payments può sospendere in qualsiasi momento, previa comunicazione al Cliente, l'accredito dell'incasso allo scopo di verificare che siano state effettivamente e regolarmente eseguite le transazioni sottostanti (ad esempio quando TS Payments abbia il sospetto che una Transazione sia stata eseguita in modo fraudolento o in maniera irregolare);
- per quanto concerne i rischi per l'incasso derivante dai pagamenti mediante Addebito Diretto SEPA: 1. la possibilità per il debitore di revocare l'ordine di pagamento della singola disposizione di incasso/addebito relativa al SEPA Direct Debit entro la giornata lavorativa che precede la data di pagamento; 2. la facoltà di rimborso per il debitore entro 8 settimane dalla data di pagamento, in caso di transazione autorizzata relativa al SEPA Direct Debit CORE; 3. La facoltà di rimborso per il debitore in un periodo compreso tra 8 settimane e 13 mesi dalla data di pagamento, in caso di transazione non autorizzata relativa al SEPA Direct Debit CORE.

## **COSA È IL SERVIZIO DI DISPOSIZIONE DI ORDINI DI PAGAMENTO**

### **CARATTERISTICHE**

Il Servizio di Disposizione di Ordini di Pagamento permette ai Clienti della TS Payments di rendere migliore il proprio processo di gestione e pagamento delle aziende creditrici. Attraverso il Servizio di Disposizione di Ordini di Pagamento, il Cliente potrà effettuare i pagamenti nei confronti di propri creditori incaricando TS Payments di disporre ordini di pagamento al proprio intermediario di radicamento del conto (banca o altro intermediario finanziario), il quale darà corso all'effettivo trasferimento dei fondi dal conto del Cliente in favore del beneficiario con le tempistiche e modalità standard di un bonifico SEPA. TS Payments quindi si farà carico di interloquire con l'intermediario di radicamento del conto (banca o altro intermediario finanziario) per dare inizio ai pagamenti, di verificare il buon esito della transazione e di predisporre un flusso informativo per la rendicontazione e riconciliazione dei pagamenti stessi. Il Servizio di Disposizioni di Ordini di Pagamento verrà reso possibile attraverso una funzionalità software sviluppata da TS Payments, consentendo una veloce e semplice integrazione fra tale servizio di pagamento e le piattaforme gestionali integrate del Cliente. Il Cliente può avvalersi del Servizio di Disposizione di Ordini di Pagamento solamente se il proprio conto di pagamento è accessibile online.

Il Servizio di Disposizione di Ordini di Pagamento è prestato con i massimi standard di sicurezza previsti per le operazioni in modalità online ed è soggetto alla procedura di autenticazione forte del Cliente prevista dall'intermediario di radicamento del conto per l'esecuzione dell'effettivo trasferimento dei fondi.

La Disposizione di un Ordine di Pagamento si considera autorizzata quando il Cliente ha prestato il consenso all'esecuzione dell'operazione rilevante, ossia ha disposto un Ordine relativo all'esecuzione di servizi di pagamento mediante il corretto inserimento delle proprie credenziali e/o dei codici previsti dal Sistema di Autenticazione e, ove rilevante, dal Sistema di Autenticazione Forte. Il Cliente non può revocare il consenso prestato all'esecuzione di un Ordine di Pagamento.

A fronte del Servizio di Disposizione di Ordini di Pagamento, il Cliente è tenuto a corrispondere in favore di TS Payments un canone annuo e una commissione per ciascuna disposizione di ordine di pagamento da quest'ultimo effettuata, il cui ammontare è indicato nel successivo paragrafo "Condizioni Economiche". Restano a carico del Cliente gli eventuali oneri economici qui non ricompresi e dovuti per l'esecuzione dell'operazione di pagamento da parte dell'intermediario di radicamento del conto (banca o altro intermediario finanziario).

### **RISCHI TIPICI**

I principali rischi connessi all'utilizzo del Servizio sono riconducibili a:

- ritardo/mancata esecuzione dell'Operazione di Pagamento nel caso in cui il Cliente fornisca a TS Payments dati erronei, inesatti o incompleti che possono pregiudicare il buon esito dell'esecuzione dell'Operazione di Pagamento;
- rischio di frode, derivante dall'utilizzo da parte di terzi del servizio mediante le credenziali sottratte indebitamente;
- in caso di assenza di linea o connettività, anche dipendente da ragioni non imputabili a TS Payments, il Cliente non potrà usufruire del Servizio di Disposizione di Ordini di Pagamento in modalità online;
- nel caso in cui la richiesta della disposizione dell'ordine di pagamento sia effettuata a ridosso della scadenza del pagamento, vi è il rischio che l'operazione di pagamento non sia eseguita in tempi utili ad assolvere gli obblighi del Cliente nei confronti del Beneficiario, in quanto i tempi di esecuzione delle operazioni di pagamento disposte tramite il Servizio sono determinati esclusivamente dall'intermediario di radicamento del conto (banca o altro intermediario finanziario);
- in caso di assenza di somme sufficienti sul Conto di Pagamento detenuto dal Cliente presso l'intermediario di radicamento del conto (banca o altro intermediario finanziario), il pagamento disposto tramite il Servizio di Disposizione di Ordini di Pagamento non potrà avere esito favorevole;
- in caso di esito negativo del processo di autenticazione forte del Cliente richiesto per l'effettivo trasferimento dei fondi dall'intermediario di radicamento del conto (banca o altro intermediario finanziario), TS Payments non potrà prestare il Servizio di Disposizione di Ordini di Pagamento in relazione al Conto di Pagamento il cui accesso sia stato negato.

**COSA È IL SERVIZIO DI INFORMAZIONE SUI CONTI****CARATTERISTICHE**

Il Servizio di informazione sui Conti permette ai Clienti di avere una panoramica completa della consistenza dei conti detenuti presso altri intermediari finanziari mediante un'unica interfaccia grafica messa a disposizione dalla TS Payments attraverso la prestazione del Servizio di informazione sui Conti. Il Servizio di informazione sui Conti verrà reso possibile attraverso una funzionalità software sviluppata da TS Payments, consentendo una veloce e semplice integrazione fra questo Servizio di Pagamento e le piattaforme gestionali integrate del Cliente. Il Cliente può avvalersi del Servizio di informazione sui Conti solamente se il proprio conto di pagamento è accessibile online.

Il Servizio consente quindi al Cliente di ottenere informazioni individuali o aggregate relativamente ad uno o più Conti di Pagamento detenuti dal Cliente presso uno o più intermediari di radicamento del conto (banche o altri intermediari finanziari). In particolare, il Cliente che usufruisce del Servizio solamente se il proprio conto di pagamento è accessibile online può visualizzare, nella sezione dedicata del portale di TS Payments o del proprio gestionale integrato, le informazioni relative al Conto o ai Conti di Pagamento selezionati, ivi incluse le informazioni relative ai saldi e alla lista movimenti, attraverso un prospetto consolidato e personalizzato in base alle sue richieste (il prospetto può indicare, ad esempio, una situazione consolidata, con riferimento ad un periodo temporale indicato dal Cliente, dei saldi e dei movimenti di entrata ed uscita del/ dei conti di pagamento per i quali la richiesta è effettuata).

Il Servizio è prestato con i massimi standard di sicurezza previsti per le operazioni in modalità online ed è soggetto alla procedura di autenticazione forte del Cliente prevista dall'intermediario di radicamento del conto per l'accesso al conto.

A titolo di corrispettivo per l'erogazione del Servizio, il Cliente deve corrispondere in favore di TS Payments un canone annuo indicato nel successivo paragrafo "Condizioni Economiche".

**RISCHI TIPICI**

I principali rischi connessi all'utilizzo del servizio di pagamento sono riconducibili a:

- l'erronea, inesatta o incompleta indicazione dei dati afferenti al Conto di Pagamento può pregiudicare il buon esito della prestazione del Servizio di informazione sui Conti impedendo a TS Payments di realizzare l'interrogazione del Conto di Pagamento richiesta dal Cliente ai fini dell'elaborazione dei dati;
- rischio di frode, derivante dalla sottrazione e utilizzo da parte di terzi delle credenziali di accesso al conto di pagamento del cliente;
- in caso di assenza di linea o connettività, anche dipendente da ragioni non imputabili a TS Payments, il Cliente non potrà usufruire del Servizio di informazione sui Conti in modalità online;
- l'interrogazione del Conto di Pagamento da parte di TS Payments per l'ottenimento delle informazioni necessarie alla prestazione del Servizio può essere negata dall'Intermediario di radicamento del conto (banca o altro intermediario finanziario) a causa di vincoli normativi nazionali e internazionali, ordine delle Autorità di Vigilanza o altri motivi previsti dalla legge o dal contratto stipulato tra il Cliente e l'Intermediario di radicamento del conto (banca o altro intermediario finanziario), ivi incluso il caso di esito negativo del processo di Autenticazione Forte del Cliente ove richiesto per l'accesso al Conto di Pagamento. In tal caso, TS Payments non potrà prestare il Servizio di informazione sui Conti in relazione al Conto di Pagamento il cui accesso sia stato negato.

**PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE**

Di seguito riportiamo le condizioni economiche di tutti i Servizi di Pagamento offerti dalla TS Payments.

**SERVIZIO DI INCASSO**

VOCI DI COSTO	CONDIZIONE APPLICATA	
<b>Commissioni applicate per incasso tramite carta di pagamento</b>	<b>% dell'importo del transato</b>	<b>importo fisso a transazione</b>
Commissione	<b>1,80%</b>	<b>0,25 €</b>
Commissione per carte American Express, extra europee o aziendali *	<b>2,80%</b>	<b>0,25 €</b>

Costo per storno transazione	0,00%	0,00 €
Costo per gestione dispute	0,00%	15,00 € se non risolte a favore del Cliente
Funzionalità 3D Secure	compreso	
Aggiornamento automatico Carte (dove disponibile)	compreso	
<b>Commissioni applicate per incasso tramite SEPA Direct Debit</b>	% dell'importo del transato	importo fisso a transazione
Commissione	0,00%	1,00 € in caso di Servizio di Incasso Ordinario
		0,00 € in caso di Servizio di Incasso Alternativo
Costo per richiesta di storno dell'Addebito Diretto SEPA (esercizio della facoltà di storno)	0,00%	0,00 €
Costo gestione dispute / insoluto	0,00%	0,45 € in caso di Servizio di Incasso Ordinario per ciascuna disputa/insoluto
		0,00 € in caso di Servizio di Incasso Alternativo per ciascuna disputa/insoluto Condizione valida fino al 31 dicembre 2022  1,95 € in caso di Servizio di Incasso Alternativo per ciascuna disputa/insoluto Condizione valida a decorrere dal 1° gennaio 2023
Costo creazione mandato	gratuito	
<b>Altre spese</b>		
Costo per accredito dell'incasso sul conto di pagamento	1,50 € / bonifico**	
	0,00 € / bonifico solamente in caso di accredito con frequenza settimanale o mensile Condizione valida fino al 31 dicembre 2022	
Costo per variazione del conto di incasso	0,00 €	
Modalità di accredito dell'incasso	giornaliera/settimanale/mensile	
<b>Limiti operativi sul servizio di incasso</b>		
Importo minimo	1,00 € / ciascuna transazione	

Importo massimo	<b>10.000,00 € / ciascuna transazione</b>
-----------------	---

\* Con riferimento al Servizio di Incasso, la commissione relativa alle Operazioni di Pagamento disposte tramite carte American Express, extra europee o aziendali può essere applicata da parte di TS Payments, senza oneri aggiuntivi per il Cliente rispetto ai limiti e valori sopra indicati, in una o più soluzioni, eventualmente anche successivamente all'accredito al Cliente dell'importo oggetto dell'Operazione di Pagamento.

\*\* Con riferimento al Servizio di Incasso, la commissione relativa all'accredito dell'incasso sul Conto di Pagamento del Cliente può essere applicata da parte di TS Payments, senza oneri aggiuntivi per il Cliente, in occasione di ogni singola operazione di accredito oppure, con riferimento a tutte le operazioni di accredito effettuate in un anno solare, anche in un'unica soluzione entro il 31 dicembre di ciascun anno.

#### **SERVIZIO DI DISPOSIZIONE DI ORDINI DI PAGAMENTO**

VOCI DI COSTO	CONDIZIONE APPLICATA
Canone Servizio Disposizione di ordini di pagamento	<b>0,00 € / mese</b>
Costo Servizio Disposizione di ordini di pagamento*	<b>0,00 € /disposizione</b>

\* Il Prestatore di Servizi di Pagamento del Cliente (ossia la banca o altro intermediario finanziario che opera in qualità di intermediario di radicamento del conto) presso cui è aperto il conto del Cliente dal quale è disposta l'Operazione di Pagamento potrebbe applicare dei costi su tale Operazione di Pagamento; per informazioni al riguardo, rivolgersi al Prestatore di Servizi di Pagamento del Cliente (ossia alla banca o all'altro intermediario finanziario che opera in qualità di intermediario di radicamento del conto all'Intermediario di radicamento del conto del Cliente).

#### **SERVIZIO DI INFORMAZIONE SUI CONTI**

VOCI DI COSTO	CONDIZIONE APPLICATA
Canone Servizio di Informazione sui conti	<b>0,00 € / mese</b>
Costo Servizio di Informazione sui conti	<b>0,00 € / conto / mese</b>

#### **ALTRE SPESE E ONERI**

VOCI DI COSTO	CONDIZIONE APPLICATA
Costo di attivazione – con video operatore	<b>0,00 €</b>
Costo di attivazione – con firma digitale	<b>0,00 €</b>
Canone per utilizzo dei servizi di pagamento	<b>0,00 € / mese</b>
Costo reportistica da portale on line	<b>Gratuito</b>

I servizi di pagamento sono esenti da IVA ai sensi dell'Art.10, comma 1, n. 1 del DPR n. 633/1972.

#### **TEMPI DI ESECUZIONE**

##### **Servizio di Incasso**

I tempi di regolazione dell'accredito dell'incasso sono garantiti entro la Giornata Operativa successiva (T+1) alla data in cui i fondi sono stati ricevuti da TS Payments (T).

Su richiesta del Cliente, la regolazione dell'accredito e, quindi, il trasferimento dei fondi (normalmente garantita su base giornaliera) può avvenire con cadenza settimanale o, al massimo, con cadenza mensile.

Rimane inteso che l'incasso dei fondi si considera ricevuto quando TS Payments riceve i fondi sul Conto Omnibus.

Se l'incasso viene ricevuto oltre le 07:30 (AM) di una Giornata Operativa (*cut-off time*), l'incasso si intende ricevuto nella Giornata Operativa immediatamente successiva a quella in cui i fondi sono stati ricevuti.

Se, sulla base delle indicazioni del Cliente, l'incasso deve avvenire in una determinata data (es. su base settimanale o mensile), il momento della ricezione dell'incasso coincide con la data convenuta, se tale data coincide con una Giornata Operativa. Se, invece, la data convenuta non coincide con una Giornata Operativa, la data convenuta cade nella Giornata Operativa immediatamente successiva alla data originariamente concordata.

### **Servizio di Disposizione di Ordini di Pagamento**

I tempi di esecuzione della Disposizione di Pagamento sono garantiti entro la medesima Giornata Operativa (T) alla data in cui l'ordine è stato ricevuto da TS Payments (T).

Rimane inteso che la Disposizione di Pagamento si considera ricevuta quando il sistema informativo di TS Payments fornisce conferma della relativa presa in carico.

Se la Disposizione di Pagamento viene ricevuta oltre le 16.00 (PM) di una Giornata Operativa (*cut-off time*), questa si intende ricevuta nella Giornata Operativa immediatamente successiva a quella in cui la Disposizione di Pagamento è stata ricevuta.

Se, sulla base delle indicazioni del Cliente, la Disposizione di Pagamento deve essere eseguita in una determinata data, il momento della ricezione della Disposizione di Pagamento coincide con la data convenuta, se tale data coincide con una Giornata Operativa. Se, invece, la data convenuta non coincide con una Giornata Operativa, la data convenuta cade nella Giornata Operativa immediatamente successiva alla data originariamente concordata.

## **SINTESI PRINCIPALI CONDIZIONI CONTRATTUALI**

### **Durata e Recesso del contratto**

#### **Il contratto è a tempo indeterminato.**

Il Cliente qualificabile come Micro-impresa ha diritto di recedere, senza penalità e/o oneri e senza spesa alcuna, in qualsiasi momento con il preavviso di un giorno decorrente dal giorno in cui TS Payments ne riceve comunicazione. TS Payments potrà recedere dai Contratti con le Micro-impresе mediante comunicazione scritta da inviarsi con almeno 2 mesi di preavviso.

Se il Cliente non è qualificabile come Micro-impresa, il Cliente potrà recedere dal Contratto, senza oneri, penalità e spese di chiusura, mediante comunicazione scritta da inviarsi con almeno 30 (trenta) giorni di preavviso a TS Payments. TS Payments, invece, potrà recedere dal Contratto, senza oneri, penalità e spese di chiusura per il Cliente, mediante comunicazione scritta da inviarsi con almeno 60 (sessanta) giorni di preavviso al Cliente.

Il recesso potrà essere esercitato mediante posta elettronica certificata da inviare all'indirizzo [tspay@pecteamssystem.com](mailto:tspay@pecteamssystem.com).

La cessazione del Contratto per qualunque ragione prevista comporterà l'immediata cessazione del diritto del Cliente di utilizzare i Servizi di Pagamento e l'automatica revoca di ogni autorizzazione preventiva di Addebito Diretto SEPA. Sarà comunque assicurata l'esecuzione degli Ordini già impartiti dal Cliente, sempre che ricorrano tutte le condizioni previste dalla normativa applicabile e dal contratto per l'esecuzione di tali Ordini e che, se necessario, il Cliente abbia costituito presso TS Payments adeguata disponibilità e non risulti moroso nei pagamenti dovuti a TS Payments.

In ogni caso di cessazione dell'efficacia del Contratto, i corrispettivi e le spese per i Servizi di Pagamento addebitati periodicamente saranno dovuti dal Cliente solo in misura proporzionale per il periodo precedente alla cessazione; se pagati anticipatamente, essi saranno rimborsati in maniera proporzionale.

### **Tempi massimi per la chiusura del rapporto contrattuale**

In ogni caso di cessazione della validità del Contratto Quadro, TS Payments provvederà, entro 30 (trenta) giorni da tale data, a trasferire la somma risultante a credito del Cliente e, fatto salvo diverso accordo scritto, TS Payment sarà autorizzato a trattenere (i) le somme necessarie per l'esecuzione degli Ordini di Pagamento disposti dal Cliente prima della data di efficacia della cessazione del Contratto Quadro ovvero (ii) per consentire il pagamento di eventuali conguagli richiesti dal Beneficiario in relazione ad ordini di Addebito Diretto SEPA eseguiti prima di tale data e (iii) le somme che siano oggetto di rimborsi o dispute (anche solo potenziali) nei confronti tra il Cliente e il proprio debitore.

### **Rimborsi**

Il Cliente non può richiedere il rimborso per Operazioni di pagamento autorizzate e già eseguite a meno che la richiesta di rimborso non dipenda dall'esecuzione errata delle suddette da parte di TS Payments.

Il diritto al rimborso è in ogni caso escluso quando il Cliente ha dato l'autorizzazione ad un'Operazione di Pagamento direttamente a TS Payments e/o al proprio Prestatore di Servizi di pagamento e, ove possibile, le informazioni sulla futura Operazione di Pagamento,

limitatamente al caso in cui l'autorizzazione del Pagatore è stata data prima dell'esecuzione dell'Operazione di Pagamento, sono state fornite o messe a disposizione del Pagatore almeno 4 settimane prima della sua esecuzione.

## Reclami

Nel caso in cui sorga una controversia tra il Cliente e la TS Payments in relazione ai Servizi di Pagamento, il Cliente può presentare un reclamo, anche per lettera raccomandata a/r indirizzata a TeamSystem Payments – Gestione Reclami - Via Emilio Cornalia 11, 20124 – Milano o, per via telematica, scrivendo all'indirizzo di posta elettronica [reclamitspay@teamsystem.com](mailto:reclamitspay@teamsystem.com) oppure all'indirizzo di posta elettronica certificata [reclamitspay@pecteamsystem.com](mailto:reclamitspay@pecteamsystem.com).

TS Payments è tenuta a rispondere entro 15 (quindici) giorni lavorativi, salvo circostanze eccezionali in cui per motivi non dipendenti da TS Payments (che TS Payments provvederà a comunicare al Cliente) i tempi di risposta potranno essere più lunghi e verranno pertanto comunicati da TS Payments al Cliente, senza eccedere in ogni caso i 35 (trentacinque) giorni lavorativi.

Nel caso in cui il reclamo abbia ad oggetto una richiesta di rimborso ai sensi dell'art. 14 del D.lgs. 11/2010, il termine rilevante è di 10 Giornate Operative dalla ricezione della richiesta. In quest'ultimo caso, TS Payments comunica al Cliente il suo diritto di presentare un esposto a Banca d'Italia ovvero di ricorrere ai sistemi stragiudiziali di cui all'art. 128-bis del TUB ove non accetti la giustificazione fornita.

Qualora TS Payments entro 15 (quindici) giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo (o entro il termine ulteriore notificato da TS Payments al Cliente per circostanze eccezionali), non dia riscontro ovvero non dia riscontro soddisfacente al Cliente, quest'ultimo può adire l'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) istituito ai sensi delle disposizioni CICR e Banca d'Italia attuative dell'art. 128-bis del D.lgs. n. 385/1993, la cui disciplina è consultabile sul sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it).

In alternativa al predetto ricorso all'ABF, se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto riscontro soddisfacente da TS Payments potrà esperire un tentativo di mediazione ai sensi dell'art. 5 del D. Lgs. 28/2010 in base al Regolamento di Mediazione di ADR Center (in conformità con il regolamento, la modulistica e le tabelle delle indennità in vigore al momento dell'attivazione della procedura, consultabili sul sito [www.adrcenter.com](http://www.adrcenter.com)). In caso di variazione di tale normativa si applicheranno le disposizioni all'epoca vigenti.

## Assistenza Clienti

Il Cliente può contattare il servizio di assistenza attivo durante tutte le Giornate Operative, disponibile attraverso la propria Area Riservata. Per l'esercizio del diritto di recesso e per i reclami, si rimanda alla apposita sezione.

## GLOSSARIO

<b>Beneficiario</b>	Significa la persona fisica o giuridica in favore della quale è disposta un'Operazione di Pagamento e che risulta, quindi, destinatario dei relativi fondi.
<b>Cliente</b>	Significa il cliente, diverso da un consumatore e qualificabile come Condominio, che sottoscrive il presente Contratto ed utilizza i Servizi di Pagamento forniti da TS Payments per scopi concernenti la propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale.
<b>Condominio</b>	Indica l'ente di gestione relativo ad un edificio in cui vi sia separazione della proprietà delle distinte unità immobiliari che lo compongono e contemporaneamente la presenza di talune parti comuni, ordinariamente gestito e rappresentato da una persona fisica o giuridica svolgente il ruolo di amministratore del condominio medesimo.
<b>Conto Omnibus</b>	significa il conto corrente localizzato presso una primaria banca nazionale intestato a TS Payments e rubricato come " <i>conto beni di terzi</i> ", che TS Payments utilizzerà per la prestazione del Servizio di Incasso.
<b>Giornata Operativa</b>	Significa il giorno in cui TS Payments è operativa per la prestazione dei Servizi di Pagamento al Cliente.
<b>Micro-impresa</b>	Significa l'impresa che possiede i requisiti previsti dalla raccomandazione della Commissione europea 2003/361/CE del 6 maggio 2003, ovvero i requisiti individuati con decreto del Ministro dell'economia e delle finanze attuativo delle misure adottate dalla Commissione europea ai sensi dell'articolo 84, lettera b), della direttiva 2007/64/CE, ossia un'impresa che occupa meno di 10 addetti e realizza un fatturato annuo o un totale di bilancio annuo non superiore a 2 milioni di euro.
<b>Operazione di Pagamento</b>	Significa l'attività, posta in essere da un Pagatore o da un Beneficiario, di versare, trasferire o prelevare fondi (inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, bonifici, giroconti, addebiti diretti SEPA), indipendentemente da eventuali obblighi sottostanti tra Pagatore e Beneficiario.

<b>Ordine di Pagamento</b>	Significa qualsiasi istruzione data da un Pagatore o da un Beneficiario al proprio Prestatore di servizi di pagamento con la quale viene chiesta l'esecuzione di un'Operazione di Pagamento.
<b>Pagatore</b>	Il Cliente o altra persona fisica o giuridica titolare di un Conto di Pagamento dal quale viene impartito un Ordine di Pagamento ovvero, ove non vi sia un Conto di Pagamento, la persona fisica o giuridica che impartisce un Ordine di Pagamento.
<b>Prestatore di servizi di pagamento:</b>	soggetti autorizzati a fornire i servizi di pagamento ai sensi del TUB, ossia istituti di moneta elettronica, istituti di pagamento, nonché, quando prestano servizi di pagamento, banche, Poste Italiane S.p.A., la Banca Centrale Europea e le banche centrali nazionali (quando non agiscono in veste di autorità monetarie), altre autorità pubbliche e le pubbliche amministrazioni statali, regionali e locali (quando non agiscono in veste di autorità pubbliche).
<b>Servizio di Disposizione di Ordini di pagamento</b>	Significa il Servizio di Pagamento attraverso cui un Cliente dispone un Ordine di Pagamento relativamente a un Conto di Pagamento accessibile online detenuto presso un altro Prestatore di servizi di pagamento, ai sensi del TUB e della PSD2.
<b>Servizio di Incasso</b>	Significa il Servizio di Pagamento che consiste (i) nell'esecuzione di addebiti diretti, inclusi gli addebiti diretti una tantum (SDD); e (ii) nell'esecuzione di Operazioni di Pagamento mediante Carte di pagamento o dispositivi analoghi; e (iii) nell'esecuzione di Operazioni di Pagamento mediante Strumenti di Pagamento anche basati su tecnologia alternativa, quali QR Code o pagamenti tramite dispositivi mobili e (iv) nell'esecuzione di bonifici, inclusi gli ordini permanenti, ai sensi del TUB. Attraverso tale Servizio di Pagamento, TS Payments, in qualità di mandatario all'incasso, permette al Cliente unicamente l'incasso di propri crediti vantati nei confronti di una Controparte mediante le modalità sopra indicate.
<b>Servizio di Incasso Ordinario</b>	indica il modello operativo del Servizio di Incasso in cui (i) TS Payments applica la Commissione di incasso - in maniera differenziata in funzione della tipologia di pagamento prescelta dal Cliente – direttamente nei confronti del Cliente secondo quanto indicato nel Documento di Sintesi e (ii) le somme spettanti al Cliente in virtù delle Operazioni di Pagamento eseguite con il Servizio di Incasso sono riversate sul Conto del Cliente al netto delle Commissioni;
<b>Servizio di Incasso Alternativo</b>	indica il modello operativo del Servizio di Incasso in cui (i) TS Payments applica la Commissione di incasso direttamente nei confronti della Controparte dell'Operazione di Pagamento secondo i termini e le condizioni indicate nel Foglio Informativo messo a disposizione della Controparte prima del perfezionamento dell'Operazione di Pagamento e (ii) le somme spettanti al Cliente in virtù delle Operazioni di Pagamento eseguite con il Servizio di Incasso sono riversate sul Conto del Cliente per l'intero importo senza l'applicazione di alcuna deduzione o trattenuta commissionale.
<b>Servizio di Informazione sui conti</b>	Significa il Servizio di Pagamento che consiste nella fornitura di informazioni consolidate relativamente a Carte o a uno o più Conti di Pagamento accessibili online detenuti da un Cliente presso un altro Prestatore di servizi di pagamento o presso più Prestatori di servizi di pagamento ai sensi del TUB e della PSD2.
<b>Servizi di Pagamento</b>	significa il Servizio di Disposizione di Ordini di pagamento e/o il Servizio di Incasso e/o il Servizio di Informazione sui conti prestati da TS Payments a favore del Cliente.