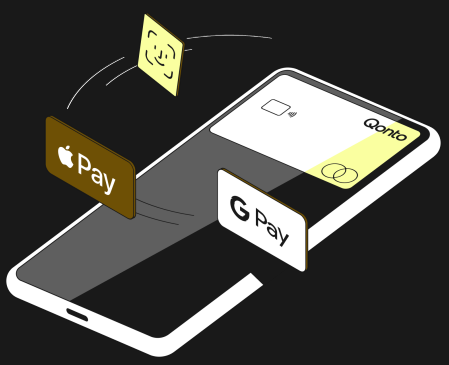
Qonto

Foglio Informativo

Servizio di elaborazione dei pagamenti

Data di validità: 17/11/2026
Versione n. 3.1 del 17/11/2026



INFORMAZIONI SU QONTO

- Denominazione: Qonto SA
- Nome commerciale: Qonto
- Sede legale ed amministrativa: 6 Impasse Bonne Nouvelle, 75010 Parigi, Francia
- Numero di iscrizione al registro imprese di Parigi (Siren - RCS Paris): 819 489 626
- Numero di telefono: +39 02 82 95 98 48
- Sito internet: https://qonto.com/it
- Email: support@qonto.com
- PEC: olindasas@legalmail.it
- Sede secondaria: Via Meravigli 2, 20123 Milano
- Codice ABI: 36092
- Codice Fiscale e P.IVA: 10813760963
- N.REA: MI 2559348

Qonto è un istituto di credito francese, iscritto nel Registre des agents financiers al n° di licenza 16958 e soggetto alla vigilanza dell'*Autorite´ de Controle Prudentiel et de Re´solution* (ACPR). Qonto opera in Italia tramite succursale soggetta a vigilanza anche da parte della Banca d'Italia.

Caratteristiche del Servizio di elaborazione dei pagamenti offerto da Qonto

Il Servizio di elaborazione dei pagamenti consente al Cliente, intestatario di un Conto Correntepresso Qonto, di accettare pagamenti senza l'utilizzo del denaro contante, mediante la tecnologia Tap to Pay e/o mediante POS.

Con riferimento alla funzionalità **Tap to Pay**, si tratta di un servizio che consente ai Clienti idonei di accettare pagamenti Contactless tramite:

- Carte di pagamento
- Portafoglio digitale (wallet),utilizzando dispositivi iOS o Android compatibili con la piattaforma Tap to Pay di Apple Pay, Google Pay o Samsung Pay.

Il Cliente può utilizzare Tap to Pay per accettare i seguenti tipi di pagamento:

- pagamenti tramite carte Visa e Mastercard contactless, purché la funzionalità di pagamento senza contatto sia abilitata per la Carta utilizzata; e
- pagamenti tramite Apple Pay, Google Pay e Samsung Pay, utilizzando una carta Visa e Mastercard registrata sul proprio dispositivo iOS o Android.

L'idoneità del Cliente è determinata dalle rispettive piattaforme utilizzate dal Cliente (Apple, Google o Samsung), secondo i propri termini di servizio, i quali stabiliscono altresì la disponibilità territoriale del servizio. Le piattaforme utilizzate dal Cliente (Apple, Google o Samsung) prevedono specifiche le linee guida e condizioni di utilizzo della funzionalità Tap to Pay che il Cliente è tenuto a rispettare.

Con riferimento alla funzionalità **POS**, si tratta di un servizio che consente ai Clienti di accettare pagamenti attraverso un terminale elettronico tramite Circuiti di pagamento abilitati (ad esempio Visa e Mastercard), inclusi i pagamenti tramite Carte fisiche Contactless o con inserimento/chip, nonché pagamenti effettuati tramite wallet digitali come Apple Pay, Google Pay e Samsung Pay, ove supportato dal dispositivo POS.

Il Servizio di elaborazione dei pagamenti consente altresì al Cliente di ricevere pagamenti dai Titolari di carta in diverse valute e di ottenere il regolamento dei pagamenti in una valuta diversa da quella in cui il Titolare della carta ha effettuato il pagamento.

Tutti i fondi ricevuti tramite il Servizio di elaborazione dei pagamenti, ivi inclusi quelli ricevuti tramite la tecnologia Tap to Pay e il dispositivo elettronico POS, saranno accreditati sul Conto Corrente del Cliente presso Qonto, in conformità con i termini del Contratto.

Principali rischi

Tra i principali **rischi** del Servizio di elaborazione dei pagamenti offerto da Qonto vanno tenuti presenti:

- il rischio di contestazioni e Chargeback da parte dei Titolari delle carte, con riaddebito degli importi precedentemente accreditati in favore del Cliente;
- il rischio di frodi o utilizzi non autorizzati;
- il rischio di indisponibilità temporanea e malfunzionamenti del servizio per motivi tecnici o malfunzionamenti delle infrastrutture per la gestione delle transazioni;
- il rischio di variazione delle condizioni economiche o di altre clausole contrattuali, nei limiti previsti dalla normativa, in senso sfavorevole al Cliente, dovuto anche a variazioni imposte dai Circuiti di pagamento.

Requisiti minimi e documenti necessari per richiedere il Servizio

Per poter richiedere di utilizzare il Servizio di elaborazione dei pagamenti, il Cliente deve soddisfare le seguenti condizioni:

- essere titolare di un Conto Corrente attivo presso l'Istituto;
- fornire tutte le informazioni richieste ai fini della creazione di un profilo di rischio di riciclaggio (c.d. processo di adeguata verifica). Le informazioni potrebbero includere:
  - il sito web,
  - le sedi in cui sono svolte le attività imprenditoriali, commerciali, artigianali o professionali,
  - tutte le denominazioni commerciali con cui il Cliente opera,
  - una descrizione completa dei beni e/o servizi forniti,
  - informazioni fiscali,
  - qualsiasi altra informazione richiesta da Qonto (o dai Circuiti di pagamento),
- superare positivamente il processo di adeguata verifica ed essere ritenuto idoneo ad usufruire del Servizio da parte di Qonto.

Una volta superata questa fase, il Servizio di elaborazione dei pagamenti verrà attivato a valere sul Conto esistente.

Nell'ambito delle valutazioni sull'idoneità del Cliente a usufruire del Servizio di elaborazione dei pagamenti e durante il periodo di validità del Contratto, l'Istituto potrà richiedere informazioni al Cliente, acquisire informazioni sul Cliente e sulla sua attività presso terzi. Queste terze parti possono includere fornitori di servizi di Qonto, agenzie specializzate in informazioni creditizie e agenzie di informazione.

Sulla base delle informazioni fornite dal Cliente ovvero acquisite autonomamente dall'Istituto, di volta in volta quest'ultimo valuterà a propria discrezione l'idoneità del Cliente ad usufruire del Servizio di elaborazione dei pagamenti sulla base delle condizioni qui precisate, nonché sulla base di eventuali criteri imposti dai Partner, dai Circuiti e/o dagli altri soggetti eventualmente coinvolti nell'elaborazione e accettazione dei pagamenti.

Il Cliente può utilizzare il Servizio di elaborazione dei pagamenti esclusivamente per l'accettazione di pagamenti da Titolari di carta che acquistano beni o servizi offerti dal Cliente nell'ambito della sua attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale.

L'utilizzo del Servizio di elaborazione dei pagamenti è soggetto alle seguenti condizioni:

- il servizio può essere utilizzato esclusivamente dal Cliente o dai suoi dipendenti o collaboratori debitamente autorizzati, nell'ambito delle attività svolte dal medesimo;
- è espressamente vietato:
  - consentire l'utilizzo del Servizio a soggetti terzi non autorizzati;
  - accettare o elaborare pagamenti per conto di terzi;
  - utilizzare il Servizio per finalità personali non correlate alla prestazione di attività imprenditoriali, commerciali, artigianali o professionali da parte del Cliente.

È espressamente vietato utilizzare il Servizio per l'elaborazione di Transazioni non consentite dal Contratto nonché per l'elaborazione di pagamenti per attività qualificate come proibite ai sensi del Contratto.

Resta inteso che la chiusura del Conto Corrente presso Qonto, per qualsivoglia ragione, determina la risoluzione del Contratto e la conseguente impossibilità di utilizzare il Servizio di elaborazione dei pagamenti.

Tempi di esecuzione e data valuta per l'accredito delle Transazioni

L'operazione di accredito delle somme sul Conto Corrente del Cliente verrà eseguita entro i termini temporali previsti dal D. Lgs. 11/2010.

Qualsiasi Transazione sarà regolata sul (o dal) Conto Corrente del Cliente il giorno lavorativo successivo alla Transazione. Ciò significa, a titolo esemplificativo, che se l'operazione è stata effettuata:

- lunedì, sarà regolata martedì, a meno che non sia un giorno festivo;
- venerdì, verrà regolata il lunedì successivo, a meno che non sia un giorno festivo.

La data valuta dell'accredito sul conto del Cliente non potrà pertanto essere successiva alla giornata operativa in cui l'importo della Transazione viene accreditato sul conto dell'Istituto.

Condizioni Economiche

Il Servizio di elaborazione dei pagamenti è soggetto alle commissioni indicate di seguito (**"Commissioni di elaborazione**"). Le Commissioni di elaborazione includono i costi per le singole Transazioni calcolate sul valore della transazione e gli oneri per la gestione degli eventuali Chargeback.

Il Cliente prende atto e accetta espressamente un sistema di tariffazione aggregata che prevede l'applicazione di commissioni onnicomprensive per il Servizio di elaborazione dei pagamenti che include tutti i Circuiti di carte, tutte le tipologie di carte, tutte le categorie di Transazioni indipendentemente dalla tipologia dei servizi o prodotti venduti dai Clienti e dalle variazioni delle commissioni interbancarie.

Qualora il Cliente richiedesse un terminale fisico POS, alle Commissioni di Elaborazione, si aggiungeranno le Spese di attivazione del terminale POS (**"Spese di attivazione**"). Le spese di attivazione coprono la fornitura e la configurazione del terminale POS sul conto del cliente. Il Cliente riconosce che la fornitura del POS è intrinsecamente legata al Contratto di servizio di elaborazione dei pagamenti.

Le Commissioni di elaborazione e le eventuali Spese di attivazione del POS non includono l'IVA e qualsiasi altra imposta, tassa o onere finanziario (ad esempio, l'imposta sui beni e servizi, l'imposta sulle vendite e le imposte indirette e transazionali applicabili) dovute sulle Transazioni e/o sull'utilizzo del Servizio di elaborazione dei pagamenti da parte del Cliente (le "Imposte").

Le Commissioni di elaborazione applicate sono collegate al piano tariffario selezionato dal Cliente in occasione dell'apertura del Conto presso l'Istituto.

	Tap to Pay	**Pos Pocket** *Compatto, perfetto per le piccole imprese*	**Pos Pro** *Per volumi più elevati, con stampa delle ricevute*
Spese di attivazione [1] (IVA escl.)	N.A.	99.00 € *una tantum*	199.00 € *una tantum*
Commissioni di elaborazione *Carte Consumer UE*	0.8% / transazione	0.8% / transazione	0.8% / transazione
Commissioni di elaborazione *Carte Extra EU e Aziendali*	2.6% / transazione	2.6% / transazione	2.6% / transazione
Chargeback (IVA escl.)	15.00 €	15.00 €	15.00 €

[1] Il Servizio POS è opzionale e viene attivato solo su esplicita richiesta del Cliente che desidera attivare un terminale fisico POS. Per tutti i dettagli relativi al Servizio POS, si rimanda all'Allegato 2 "Termini di Servizio POS" al Contratto.

Spese recupero credito (IVA escl.)	0.00 €	40.00 €	40.00 €

RECESSO E RECLAMI

Recesso del Cliente

Il Cliente può recedere dal Contratto in qualsiasi momento, senza spese di chiusura e penalità. La comunicazione di recesso può essere effettuata dal Cliente inviando un'e-mail all'indirizzo support@qonto.com oppure direttamente dall'Account Personale. Il recesso ha effetto dal momento in cui Qonto riceve la comunicazione.

Fatto salvo quanto previsto sopra, il Cliente può recedere anche solo dal Servizio POS in qualsiasi momento, senza spese di chiusura e penalità. La comunicazione di recesso può essere effettuata dal Cliente inviando un'e-mail all'indirizzo support@qonto.com oppure direttamente dall'Account Personale. Il recesso ha effetto dal momento in cui Qonto riceve la comunicazione. Resta inteso che il diritto di recesso in questo caso si riferisce unicamente all'utilizzo del Servizio POS e non incide sulle Spese di attivazione del terminale. In tal senso, le Spese di attivazione del POS non sono in alcun caso rimborsabili.

Recesso dell'Istituto

L'Istituto può recedere dal Contratto, per qualsivoglia ragione, senza costi né oneri per il Cliente, trasmettendo comunicazione scritta via e-mail al Cliente. La comunicazione di recesso avrà effetto decorsi due (2) mesi dalla data di invio della stessa.

Effetti del recesso

In caso di esercizio del diritto di recesso dal Contratto o risoluzione del Contratto da parte di Qonto o del Cliente:

- il Cliente accetta di completare o rimborsare tutte le transazioni in corso, di interrompere l'accettazione di nuove transazioni e di rimuovere immediatamente tutti i loghi di Qonto e delle reti di pagamento dal proprio sito web (a meno che non sia consentito da una licenza separata con la rete di pagamento);
- tutte le garanzie e i diritti concessi dall'Istituto al Cliente per l'utilizzo dell'infrastruttura necessaria all'elaborazione delle Transazioni e dei terminali di pagamento di Qonto ai sensi del Contratto termineranno;
- il Cliente accetta di restituire tutti i materiali che gli sono stati forniti ai sensi del Contratto.

Il Cliente sarà comunque responsabile nei confronti di Qonto per le spese per il Servizio fatturati in misura proporzionale per il periodo precedente al recesso.

In caso di recesso del Cliente unicamente dal Servizio POS:

- il Cliente accetta di corrispondere eventuali somme dovute dal Cliente per canoni, commissioni o altri corrispettivi maturati fino alla data di effettiva disattivazione del Servizio POS.
- Il Cliente accetta di completare o rimborsare tutte le transazioni in corso tramite POS, di interrompere l'accettazione di nuove transazioni tramite POS;
- il Cliente sarà tenuto a restituire il terminale POS secondo le modalità e i termini comunicati da Qonto.

Trattamento dei reclami

Per eventuali contestazioni relative al rapporto regolato dal Contratto, il Cliente è invitato a rivolgersi al Servizio Reclami inoltrando il reclamo: i) all'indirizzo di posta elettronica certificata reclami.qonto@legalmail.it; ii) all'indirizzo di posta elettronica ordinaria reclami@qonto.com o iii) per posta presso la succursale italiana dell'Istituto di Credito sita in Via Meravigli 2, 20123 Milano.
La risposta sarà trasmessa al Cliente il prima possibile e al più tardi entro quindici (15) giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo. In situazioni eccezionali, l'Istituto si riserva la facoltà di non rispondere entro quindici (15) giorni lavorativi. In tali circostanze, l'Istituto invierà al Cliente una risposta interlocutoria, indicando in modo chiaro le ragioni del ritardo e

specificando il termine entro il quale il Cliente riceverà la risposta definitiva, comunque non superiore a trentacinque (35) giorni lavorativi.
Qualora il Cliente non avesse ricevuto una risposta al reclamo trasmesso all'Istituto di Credito entro i termini comunicati, ovvero tale risposta non fosse soddisfacente, il Cliente potrà ricorrere all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) utilizzando la modulistica disponibile su https://www.arbitrobancariofinanziario.it/.
Per maggiori informazioni, il Cliente può consultare la pagina web Qonto relativa alle modalità per presentare reclami e/o la Guida Pratica dell'ABF.
In ogni caso, resta fermo il diritto del Cliente di presentare esposti alla Banca d'Italia o di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, nelle modalità previste dal Contratto o dalla legge.
Il reclamo è condizione di procedibilità per presentare un ricorso all'ABF. Tale ricorso esonera il Cliente dall'esperire il procedimento di mediazione obbligatoria come previsto dalle attuali leggi in materia di mediazione obbligatoria (decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28, e successive modifiche).

LEGENDA	
Contactless	Funzione che consente l'accettazione delle Carte senza il contatto fisico delle stesse con il POS ma con il semplice avvicinamento delle Carte o di un apparecchio elettronico ad esse associato (es. smartphone) al POS o ad un apposito lettore collegato al medesimo.
Contratto	Indica il contratto per la prestazione del Servizio di elaborazione dei pagamenti, versione n. 2 del 30/06/2025. Il documento di sintesi e il modulo di sottoscrizione sono parte integrante del Contratto.
Carta/e o Carta/e di pagamento	Per Carta si intende una carta designata dall'emittente come carta Visa, MasterCard o una carta emessa da qualsiasi altro circuito di carte che il Cliente ha accettato che Qonto ha accettato di elaborare ai sensi del Contratto
Titolare di carta	Per Titolare di carta si intende la persona a nome della quale è stata emessa una carta di pagamento.
Circuiti di pagamento	Per Circuiti di pagamento si intendono, salvo diverso accordo tra le parti, Visa Inc., MasterCard Worldwide, Carte Bancaire, JCB, American Express, Union Pay International, Diners Club International/Discover Network o organismi analoghi che forniscono carte di pagamento e regolano l'accettazione di carte di pagamento e per i quali il Partner accetta (a sua esclusiva discrezione) di fornire servizi a Qonto di volta in volta.
Chargeback	Il Chargeback è la procedura di storno di una transazione di vendita, avviata dal Titolare di Carta tramite una richiesta all'emittente della Carta, con la quale vengono gestiti all'interno del Circuito di carte, fra gli intermediari coinvolti, gli addebiti e gli accrediti conseguenti alle richieste di rimborso dei pagamenti effettuati da parte dei Titolari di carte. Tale procedura prevede il pagamento di una commissione a carico del Cliente.
Partner	Per Partner si intende un soggetto di cui Qonto può avvalersi, nel rispetto della normativa applicabile, per facilitare l'elaborazione delle Transazioni al fine di consentire al Cliente di accettare le Transazioni. Qonto è l'unico responsabile della gestione dei rapporti con il Partner.
POS	Apparecchiatura che consente al Cliente l'accettazione di pagamenti tramite Carte. Può essere i) un POS fisico che consiste in una apparecchiatura fisica collegabile alla rete telefonica o telematica con varie tecnologie di comunicazione, rientrano in questa definizione anche strumenti diversi (es. applicazione installata sul telefono cellulare smartphone dotato di SIM opportunamente configurato con tecnologia NFC); ii) Gateway.

Rimborso	Per Rimborso si intende la procedura di storno di una transazione di vendita, con la quale vengono gestiti all'interno del Circuito di carte, fra gli intermediari coinvolti, gli addebiti e gli accrediti conseguenti alle richieste di rimborso dei pagamenti effettuati da parte dei Titolari delle carte. Tale procedura non prevede alcun costo a carico del Cliente.
Transazione	Per Transazione si intende ogni operazione di pagamento accettata o elaborata dal Cliente per conto del Titolare di carta.
TUB	Per TUB si intende il Decreto Legislativo del 1 settembre 1993, n. 385 e s.m.i.


Qonto