

FOGLIO INFORMATIVO
RELATIVO ALL'ESECUZIONE DEGLI ORDINI DI PAGAMENTO
(Data di ultimo aggiornamento Dicembre 2025)

INFORMAZIONI SULL'ISTITUTO DI PAGAMENTO

Denominazione: Admiral Pay Istituto di Pagamento S.r.l.

Partita IVA: 04335420404

Partita IVA di Gruppo: 15851041002

Sede Legale: via Benedetto Croce 122 - 124, ROMA (RM)

Capitale Sociale: 1.260.000,00 (i.v.)

Indirizzo pec: admiralpayipsrl@postaleg.it

Numero di Iscrizione all'Albo degli Istituti di Pagamento: numero matricola 91 - codice identificativo dell'Istituto di Pagamento n. 36080;

Sito internet: www.admiralpay.it

CARATTERISTICHE DEI SERVIZI

Admiral Pay IP (di seguito, “**Admiral Pay**” o la “**Società**”) è autorizzata a prestare servizi relativi all'esecuzione di addebiti diretti, inclusi gli addebiti *una tantum*, esecuzione di bonifici, inclusi gli ordini permanenti, di cui all'art. 1 comma 1, lett. b) n. 3) del D.Lgs. 27 gennaio 2010 n. 11 e s.m.i. e può, altresì, esercitare qualunque attività accessoria ai servizi di pagamento prestiti, tra cui servizi operativi e servizi accessori strettamente connessi, in ogni caso, nei limiti delle disposizioni normative e regolamentari applicabili.

I Servizi prestati vengono erogati ai clienti (di seguito, i “**Clienti**” e, singolarmente, il “**Cliente**”):

- a) attraverso piattaforme informatiche dedicate e da server segretati che Admiral Pay mette a disposizione del punto di pagamento (di seguito, “**PdP**”) e, qualora il PdP ne faccia richiesta, Admiral Pay mette a disposizione anche la strumentazione *hardware* e i terminali e
- b) per quanto concerne i Servizi al Cittadino, in parte, in via autonoma da Admiral Pay e in parte attraverso un soggetto convenzionato con la Società che raccoglierà gli incassi (di seguito, l’“**Aggregatore**”) destinati a determinate società ed enti pubblici, effettivi destinatari degli ordini di pagamento (di seguito, i “**Beneficiari**”).

Admiral Pay eroga i propri servizi di pagamento (i “**Servizi**”) in relazione alle seguenti attività:

- (i) pagamento di bollette, multe, tributi, bolli auto, mav, rav e PagoPa (i “**Servizi al Cittadino**”); e
- (ii) ricariche di carte di pagamento, ricariche telefoniche e ricariche pin (i “**Servizi di Ricarica**”)

(di seguito i Servizi al Cittadino e i Servizi di Ricarica congiuntamente, le “**Operazioni di Pagamento**”).

In ogni caso, l'offerta e la fruizione dei singoli Servizi sono subordinati alla previa attivazione degli stessi da parte della Società. Pertanto, per poterne fruire occorre che il Cliente dapprima si accerti che tali Servizi siano effettivamente resi disponibili da Admiral Pay IP. A tal proposito, si precisa che l'elenco delle singole Operazioni di Pagamento effettuabili e dei Beneficiari, aggiornato con cadenza bimestrale, è consultabile sul sito internet “www.admiralpay.it”.

Il Beneficiario dell'ordine di pagamento dovrà essere individuato espressamente nel documento contenente tutti gli elementi identificativi del pagamento (di seguito, “**Titolo Identificativo**”) il quale potrà essere pagato esclusivamente per l'intero ammontare dell'importo ivi indicato.

ADMIRAL PAY ISTITUTO DI PAGAMENTO S.r.l. con socio unico

Sede legale: Via Benedetto Croce 122-124 - 00142 Roma (RM) - Italy - Europe - Tel. +39 06 526 239 01 - Fax +39 06 526 239 390

Sede amm.va: Via Galla Placidia 2 - 47922 Rimini (RN) - Italy - Europe - Tel. +39 0541 420 611 - Fax +39 0541 420 699

P.I. di Gruppo n. 15851041002 - C.F. n. 04335420404 - Iscritta all'Albo degli Istituti di Pagamento ex art. 114-septies D.Lgs. 385/1993, n. matricola 91 - Codice Identificativo dell'Istituto di Pagamento n. 36080 - PEC: admiralpayipsrl@postaleg.it - Capitale Sociale € 1.260.000,00 (i.v.)
Soggetta a direzione e coordinamento di Novomatic Italia S.p.A. - C.F. e Iscr. Reg. Imp. di Roma n. 03677960407 - R.E.A. n. RM - 1268859

Per ogni singola Operazione di Pagamento effettuata dal PdP verrà addebitata al Cliente una commissione così come quantificata nel successivo paragrafo dedicato alle condizioni economiche.

Le Operazioni di Pagamento potranno essere effettuate in denaro contante o attraverso carte di credito o di debito appartenenti ai circuiti nazionali e internazionali. La possibilità di effettuare pagamenti secondo le diverse modalità sopra indicate varia a seconda della dotazione tecnologica presente presso i singoli PdP.

RISCHI TIPICI DEI SERVIZI

I principali rischi per il Cliente collegati all'erogazione dei Servizi sono:

- 1) perdita o smarrimento della ricevuta di conferma di avvenuto pagamento (di seguito, la **"Ricevuta di Conferma"**). Una circostanza di questo tipo comporterebbe per il Cliente l'impossibilità di dimostrare l'avvenuto pagamento in favore del Beneficiario della somma indicata nel Titolo Identificativo del pagamento, oltre a dover sopportare, in ipotesi di mancata prova di pagamento, le eventuali sanzioni, ovvero, di non poter avere il diritto alla erogazione dei servizi legati al pagamento. Tale circostanza non consentirebbe, inoltre, al Cliente di poter verificare sul sito internet "www.admiralpay.it", attraverso l'inserimento dei dati contenuti nella Ricevuta di Conferma, lo *status* dell'Operazione di Pagamento realizzata presso il PdP;
- 2) deterioramento della Ricevuta di Conferma di avvenuto pagamento. Questa circostanza comporterebbe le medesime problematiche sopra descritte in relazione alla prova di avvenuto pagamento. Si raccomanda di conservare adeguatamente la Ricevuta di Conferma poiché, in caso di conservazione non adeguata, potrebbe diventare illeggibile; e
- 3) richiesta di pagamento in giorni a ridosso della relativa scadenza. Questo rischio deriva dalle tempistiche di versamento delle somme versate dal Cliente al PdP che Admiral Pay o l'Aggregatore gireranno al Beneficiario entro le ore 23.59 della giornata lavorativa successiva al versamento da parte del Cliente al PdP. Inoltre, il pagamento a ridosso della scadenza non permette al Cliente di poter svolgere la verifica, attraverso l'accesso al sito internet, dell'avvenuto pagamento al Beneficiario.
- 4) rischi connessi a errori nell'inserimento dei dati di pagamento. Nel caso di errori nella digitazione o nella comunicazione dei dati del pagamento (ad esempio, importo, codice identificativo del pagamento o Beneficiario), l'Operazione di Pagamento potrebbe non essere eseguita o essere eseguita in modo inesatto. Admiral Pay non potrà essere ritenuta responsabile per errori imputabili al Cliente o al PdP nell'inserimento dei dati contenuti nel Titolo Identificativo;
- 5) rischi di indisponibilità temporanea dei servizi telematici. Eventuali malfunzionamenti o interruzioni dei servizi di rete, dei sistemi informatici o della connettività del PdP potrebbero determinare ritardi o impedimenti nell'esecuzione delle Operazioni di Pagamento o nella generazione della Ricevuta di Conferma.
- 6) rischi derivanti da utilizzo fraudolento o non autorizzato dei dati di pagamento. In caso di accesso non autorizzato ai terminali o alle credenziali del PdP, ovvero di smarrimento o furto di strumenti di pagamento elettronici, potrebbero verificarsi operazioni non autorizzate. Admiral Pay adotta misure di sicurezza informatica e di monitoraggio delle transazioni, ma non può escludere del tutto tale rischio;

ADMIRAL PAY ISTITUTO DI PAGAMENTO S.r.l. con socio unico

Sede legale: Via Benedetto Croce 122-124 - 00142 Roma (RM) - Italy - Europe - Tel. +39 06 526 239 01 - Fax +39 06 526 239 390

Sede amm.va: Via Galla Placidia 2 - 47922 Rimini (RN) - Italy - Europe - Tel. +39 0541 420 611 - Fax +39 0541 420 699

P.I. di Gruppo n. 15851041002 - C.F. n. 04335420404 - Iscritta all'Albo degli Istituti di Pagamento ex art. 114-septies D.Lgs. 385/1993,
n. matricola 91 - Codice Identificativo dell'Istituto di Pagamento n. 36080 - PEC: admiralpayipsrl@postaleg.it - Capitale Sociale € 1.260.000,00 (i.v.)
Soggetta a direzione e coordinamento di Novomatic Italia S.p.A. - C.F. e Iscr. Reg. Imp. di Roma n. 03677960407 - R.E.A. n. RM - 1268859

- 7) rischi connessi all'uso di strumenti di pagamento elettronici. Le operazioni eseguite tramite carte di pagamento o conto e-wallet sono soggette alle condizioni e ai limiti stabiliti dagli emittenti degli strumenti medesimi; eventuali blocchi, limiti operativi o ritardi imputabili ai circuiti di pagamento o ai prestatori terzi possono comportare la mancata o ritardata esecuzione dell'operazione.

SINTESI DELLE PRINCIPALI CONDIZIONI CONTRATTUALI CHE REGOLANO I SERVIZI

1. Oggetto dei Servizi

I Servizi erogati da Admiral Pay si sostanziano nell'attività di: (i) incasso di denaro a fronte di pagamenti realizzati dai Clienti e successivo versamento ai Beneficiari delle somme incassate su conti propri o su conti di soggetti terzi accessi presso Admiral Pay; e (ii) incasso di denaro a fronte di pagamenti realizzati dai Clienti e successiva raccolta da parte dell'Aggregatore delle somme incassate che lo stesso verserà ai Beneficiari.

2. Documento Identificativo del pagamento

Il Cliente, al fine di poter ottenere l'esecuzione dei Servizi erogati da Admiral Pay, dovrà presentare all'esercente un Titolo Identificativo del pagamento contenente tutte le informazioni necessarie per l'esecuzione dello stesso: l'indicazione del Beneficiario, l'importo, data di scadenza e un codice di pagamento (codice alfanumerico e/o codice a barre).

3. Modalità di esecuzione

Il Cliente per ottenere l'esecuzione dei Servizi dovrà comunicare all'operatore fisico che svolge le attività operative per conto del PdP (di seguito, l'**"Operatore"**) in maniera precisa il Beneficiario del pagamento e consegnare allo stesso il Titolo Identificativo del Servizio richiesto ad Admiral Pay, ovvero qualsiasi altro documento identificativo del pagamento che possa essere necessario alla esecuzione dei Servizi erogati da Admiral Pay che potrà contenere un codice alfanumerico, un codice a barre e/o altro codice identificativo individuato dal Beneficiario. Nei casi in cui il Servizio di pagamento lo preveda, l'Operatore una volta ricevuti i fondi (di seguito, i **"Fondi"**) dal Cliente e prima del completamento dell'Operazione di Pagamento dovrà consegnare al Cliente una ricevuta, non definitiva, contenente tutti i dati identificativi dell'Operazione di Pagamento (di seguito, la **"Ricevuta Provvisoria"**). Il Cliente dovrà prendere visione della Ricevuta Provvisoria e confermare verbalmente la correttezza dei dati ivi indicati e dare l'assenso all'esecuzione dell'Operazione di Pagamento. La consegna all'Operatore da parte del Cliente dei Fondi idonei a coprire la commissione spettante al PdP e a coprire l'importo indicato nel documento contenente il Titolo Identificativo del pagamento costituisce l'assenso del Cliente all'esecuzione dell'Operazione di Pagamento.

Una volta ricevuti i Fondi dal Cliente l'Operatore potrà perfezionare l'Operazione di Pagamento e l'operazione non potrà essere più annullata e i Fondi forniti all'Operatore non potranno più essere restituiti al Cliente.

Al termine dell'operazione l'Operatore del PdP consegna al Cliente una Ricevuta di Conferma di avvenuto pagamento (di seguito, **"Ricevuta Definitiva"**) nella quale vengono indicati tutti gli estremi identificativi dell'Operazione di Pagamento effettuata.

A conclusione dell'Operazione di Pagamento l'Operatore consegna al Cliente la Ricevuta Definitiva relativa alla conclusione dell'Operazione. Questo documento assume valore probatorio relativamente all'avvenuta esecuzione dell'Operazione di Pagamento presso il PdP con riferimento al debito del Cliente nei confronti del Beneficiario come risultante dal Titolo Identificativo.

Qualora l'Operazione di Pagamento non vada a buon fine il PdP è tenuto a restituire l'intero importo comprensivo di commissioni al Cliente con documento che attesti che l'Operazione di Pagamento non è andata a buon fine.

Con riferimento alle Operazioni di Pagamento effettuate nei confronti di Beneficiari, il pagamento non può considerarsi immediatamente solutorio: *(i)* il pagamento che il Cliente effettua nei confronti del Beneficiario presso il PdP non estingue immediatamente il debito del Cliente nei confronti del Beneficiario, dovendosi attendere per l'effetto solutorio il versamento dell'importo da parte di Admiral Pay, ovvero, dell'Aggregatore al Beneficiario; *(ii)* il versamento dell'importo pagato dal Cliente al PdP verrà girato da Admiral Pay, ovvero, dall'Aggregatore al Beneficiario entro le 23:59 della prima giornata lavorativa successiva a quella dell'avvenuto pagamento da parte del Cliente; *(iii)* il Cliente riceverà una Ricevuta al momento dell'esecuzione dell'operazione da parte del PdP contenente i dati identificativi del pagamento attraverso i quali mediante l'accesso ad un apposito *link* consultabile sul sito Admiral Pay potrà verificare lo stato del pagamento; e *(iv)* l'operazione di pagamento è annullabile prima della sua esecuzione. La richiesta di annullamento dovrà essere effettuata dal Cliente presso il PdP dove è stato effettuato il pagamento, compatibilmente con gli orari di apertura dello stesso.

4. Tempi di esecuzione

Nel caso di Servizi al Cittadino relativi a pagamenti effettuati nei confronti di Beneficiari il pagamento avrà effetto solutorio nel momento in cui i fondi versati dal Cliente al PdP verranno versati da Admiral Pay, ovvero, dall'Aggregatore al Beneficiario. Questa operazione avverrà entro le 23.59 della prima giornata lavorativa successiva a quella di esecuzione del pagamento da parte del Cliente. Pertanto, l'effetto solutorio del pagamento si avrà nel momento in cui si perfeziona l'incasso da parte del Beneficiario dei fondi versati da Admiral Pay, ovvero, dall'Aggregatore.

Nel caso dei Servizi di Ricarica i tempi di esecuzione sono immediati e l'operazione è validata in presenza della ricevuta che ne riporta i riferimenti (e, laddove previsti, eventuali codici per l'utilizzo della ricarica acquisita).

5. Limiti del servizio

I Servizi al Cittadino sono disponibili per pagamenti in contanti per un massimo di Euro 1.499,00 (millequattrocentonovantanove,00) ad operazione.

Il predetto importo deve considerarsi comprensivo della commissione applicata a ogni singola Operazione di Pagamento.

Per i Servizi di Ricarica (ricariche pin e ricariche telefoniche) i limiti sono quelli relativi ai tagli di ricarica disponibili sul mercato e rilasciati dagli emittenti mentre per le ricariche delle carte prepagate il limite è quello di Euro 1.499,00 (millequattrocentonovantanove,00).

6. Responsabilità

Admiral Pay è responsabile per la corretta esecuzione delle Operazioni di Pagamento sulla base degli ordini impartiti dai Clienti nel rispetto di quanto previsto nel presente Foglio Informativo
Admiral Pay non potrà essere ritenuta responsabile nel caso in cui:

- 1) il Cliente fornisca dati sbagliati per l'identificazione dell'Operazione di Pagamento;
- 2) fornisca piena prova dell'avvenuto versamento degli importi in favore del corretto Beneficiario;
- 3) si verifichino eventi di forza maggiore (*i.e.*, a titolo meramente esemplificativo, ritardo nell'esecuzione dei pagamenti derivanti da vincoli normativi o verifiche imposte da autorità competenti);
- 4) in caso di utilizzo fraudolento o non autorizzato dei dati di pagamento o degli strumenti utilizzati per l'esecuzione delle Operazioni di Pagamento, derivante da comportamenti dolosi o colposi del Cliente, del PdP o di terzi;

7. Rapporti occasionali

ADMIRAL PAY ISTITUTO DI PAGAMENTO S.r.l. con socio unico

Sede legale: Via Benedetto Croce 122-124 - 00142 Roma (RM) - Italy - Europe - Tel. +39 06 526 239 01 - Fax +39 06 526 239 390

Sede amm.va: Via Galla Placidia 2 - 47922 Rimini (RN) - Italy - Europe - Tel. +39 0541 420 611 - Fax +39 0541 420 699

P.I. di Gruppo n. 15851041002 - C.F. n. 04335420404 - Iscritta all'Albo degli Istituti di Pagamento ex art. 114-septies D.Lgs. 385/1993,

n. matricola 91 - Codice Identificativo dell'Istituto di Pagamento n. 36080 - PEC: admiralpayipsrl@postaleg.it - Capitale Sociale € 1.260.000,00 (i.v.)

Soggetta a direzione e coordinamento di Novomatic Italia S.p.A. - C.F. e Iscr. Reg. Imp. di Roma n. 03677960407 - R.E.A. n. RM - 1268859

L'esecuzione dei Servizi da parte di Admiral Pay attraverso il PdP non comporta la creazione di alcun rapporto contrattuale continuativo tra il Cliente e Admiral Pay¹.

8. Foro competente

Fatto salvo quanto previsto nella successiva sezione dedicata alle Contestazioni) (come *infra* definite), ogni controversia che dovesse insorgere in merito all'esecuzione dei Servizi, sarà devoluta alla competenza esclusiva del Foro di Roma, ovvero, qualora il Cliente sia un consumatore ai sensi dell'art. 3, comma, 1 lett. a) del D.Lgs 206/2015 il Foro competente sarà il Foro del luogo di residenza o domicilio elettivo del consumatore.

9. Trasparenza

Il Cliente ha il diritto di prendere visione delle condizioni economiche e di revocare l'Operazione di Pagamento prima di dare conferma all'esecuzione del pagamento.

CONDIZIONI MASSIME ECONOMICHE E TIPOLOGIE SERVIZI OFFERTI

TIPOLOGIA SERVIZIO	COMMISSIONI	BENEFICIARI
Bollette, Multe, Tributi, Mav e Rav	Euro 2,50	Consultare il sito www.admiralpay.it
Bollettini premarcati	Euro 2,50	Consultare il sito www.admiralpay.it
Pagamento PagoPa	Euro 2,50	Consultare il sito www.admiralpay.it
Ricariche telefoniche e pin	0	

RECLAMI

Il Cliente ha diritto di presentare reclami e disconoscimenti di operazioni di pagamento non correttamente autorizzate (di seguito, rispettivamente i "Reclami" e i "Disconoscimenti", e congiuntamente, le "Contestazioni") ad Admiral Pay a mezzo fax, tramite raccomandata a/r, tramite posta elettronica certificata o tramite posta elettronica ordinaria ai seguenti recapiti e indirizzi:

- fax: 06 526239408;
- Admiral Pay Istituto di Pagamento S.r.l., via Benedetto Croce n. 122 - 124, Roma, 00142;
- admiralpayipsrl@postaleg.it;
- reclami@admiralpay.it.

Sarà considerata valida la Contestazione che contiene gli estremi di chi lo propone, i motivi, la firma o analogo elemento che consenta di identificare con certezza il Cliente.

Admiral Pay ha adottato le opportune procedure per la trattazione delle Contestazioni che garantiscono ai Clienti risposte sollecite ed esaustive. A tal fine Admiral Pay ha individuato un responsabile, indipendente rispetto alle funzioni aziendali preposte alla commercializzazione dei servizi, dedicato alla gestione delle Contestazioni che sono gestite nel rispetto della normativa applicabile.

Nel caso dei reclami, in particolare, Admiral Pay risponderà al Cliente entro 15 (quindici) giorni dalla ricezione del Reclamo, fermo restando quanto previsto dal D.lgs. 11/2010 - indicando, in caso di accoglimento, i tempi previsti per risolvere il problema.

Laddove, in presenza di situazioni eccezionali, tale termine non possa essere rispettato, Admiral Pay ne dovrà dare indicazione al Cliente inviando una risposta interlocutoria, che illustri le ragioni del ritardo e specifichi il termine entro il quale il cliente riceverà la risposta definitiva, comunque non superiore a 35 (trentacinque) giornate lavorative.

¹ Poiché i Servizi sono prestati in forma occasionale e non danno luogo a un rapporto continuativo con il Cliente, non trovano applicazione le previsioni in materia di recesso e di chiusura del rapporto, che pertanto non sono oggetto del presente Foglio Informativo.

Se il Cliente non è soddisfatto del riscontro, nel caso in cui non riceva alcuna risposta o qualora non sia stata data attuazione all'accoglimento di un reclamo entro il predetto termine, il Cliente potrà presentare ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (l'**"ABF"**) di cui all'articolo 128-bis del TUB, nei casi e nei termini di cui alla guida pratica messa a disposizione del Cliente nell'ambito della Documentazione di Trasparenza (sempre consultabile sul Sito Internet della Società o direttamente sul sito dell'ABF - www.arbitrobancariofinanziario.it).

La decisione dell'ABF non pregiudica la possibilità per il Cliente di presentare esposti alla Banca d'Italia o di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria.

Ai fini del rispetto degli obblighi di mediazione obbligatoria previsti dal Decreto Legislativo 4 marzo 2010, n. 28, prima di fare ricorso all'autorità giudiziaria il Cliente e la Banca devono esperire il procedimento di mediazione, quale condizione di procedibilità, ricorrendo:

- all'Organismo di Conciliazione Bancaria costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR (www.conciliatorebancario.it, dove è consultabile anche il relativo regolamento), oppure
- ad uno degli altri organismi di mediazione, specializzati in materia bancaria e finanziaria, iscritti nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

La condizione di procedibilità di cui alla predetta normativa si intende assolta nel caso in cui il Cliente abbia esperito il procedimento di cui sopra presso l'ABF. Per maggiori indicazioni, il Cliente può consultare la "Guida Pratica – Conoscere l'Arbitro Bancario Finanziario e capire come tutelare i propri diritti", disponibile sul Sito Internet della Società e dell'ABF.

In conformità alla normativa in materia di servizi di pagamento e, in particolare, alle disposizioni di cui al D.lgs. 11/2010, in caso di violazione di regole di condotta da parte della Società, il Cliente può altresì presentare un esposto alla Banca d'Italia. La proposizione dell'esposto non pregiudica il diritto di adire la competente autorità giudiziaria.