

ESERCENTI

Fatturazione in abbonamento: le regole dei circuiti per prove, rinnovi e disdette

Publicato il 15 settembre 2026

Visa e Mastercard fissano regole per i pagamenti ricorrenti, e la maggior parte delle contestazioni sugli abbonamenti nasce dal non rispettarle. Cosa va comunicato, quando ricordare e come deve funzionare la disdetta.

Gli abbonamenti generano più contestazioni con carta di qualsiasi altro modo di vendere. Il cliente dimentica di essersi iscritto, non si è accorto che una prova sarebbe diventata un addebito o non trova come disdire. I circuiti hanno risposto con regole specifiche, e l'esercente che le segue elimina la maggior parte dei motivi per cui un abbonato chiama la banca.

Cosa richiedono i circuiti

I dettagli differiscono tra Visa e Mastercard e cambiano di tanto in tanto: considera ciò che segue come l'impianto delle regole e fatti confermare il testo aggiornato dal tuo fornitore.

All'iscrizione

- **Comunica le condizioni prima di raccogliere i dati della carta.** Il prezzo, la frequenza di addebito e cosa succede quando termina una prova o un prezzo di lancio.
- **Ottieni un consenso espresso.** Il cliente deve accettare attivamente l'addebito ricorrente. Una casella preselezionata o condizioni nascoste dietro un link non sono consenso.
- **Invia una conferma.** Una copia delle condizioni accettate, con le istruzioni per disdire, inviata al momento dell'iscrizione.

Durante una prova

- **Ricorda prima del primo addebito pieno.** Visa richiede un promemoria prima della fine di una prova o di un'offerta di lancio, con almeno sette giorni di anticipo, che indichi cosa verrà addebitato e come disdire.
- **Rendi onesto il descrittore.** L'addebito sull'estratto conto deve essere riconoscibile e, secondo le regole di Visa, un addebito legato a una prova deve indicarlo.

A ogni addebito

- **Invia una ricevuta.** Mastercard richiede una ricevuta ogni volta che il cliente viene addebitato, con istruzioni chiare per la disdetta.
- **Addebita solo ciò che è stato concordato.** Una variazione di prezzo o di frequenza richiede un preavviso e, in pratica, un nuovo consenso.

La disdetta

- **Offri la disdetta online.** Entrambi i circuiti si aspettano che un cliente possa disdire dal sito o via email, non solo per telefono, comunque si sia iscritto.
- **Fermati subito.** Un addebito dopo una richiesta di disdetta è la contestazione più facile da vincere per un cliente.

Perché le regole contano per il conto

Una contestazione per un pagamento ricorrente disdetto ha un proprio codice motivo, e l'esercente ha poche difese se il cliente aveva chiesto di disdire. Le attività in abbonamento hanno quindi tassi di chargeback più alti della media, e un fornitore che ne valuta una guarda con attenzione come viene gestita la fatturazione.

Le prove gratuite che si trasformano in un piano a pagamento, il cosiddetto negative option billing, sono trattate come un modello ad alto rischio di per sé. Mastercard richiede che gli esercenti che lo usano per beni fisici siano registrati, e molti fornitori non accettano affatto il modello.

Cosa controlla un analista

1. **La pagina di pagamento.** Il prezzo ricorrente è mostrato accanto al pulsante, nella stessa dimensione di tutto il resto?
2. **Il consenso.** C'è un'azione del cliente che riguarda chiaramente l'abbonamento?
3. **Il percorso di disdetta.** Si trova dalla pagina dell'account in uno o due clic?
4. **Le email.** Conferma, promemoria e ricevuta, ciascuna con le condizioni e il modo per disdire.
5. **I numeri.** La conversione da prova a pagamento, il tasso di rimborso e la quota di contestazioni codificate come ricorrente disdetto.

Oltre le regole

I circuiti fissano un minimo. Quanto segue va oltre e costa poco:

- **Ricorda prima di ogni rinnovo nei piani annuali.** Un addebito annuale è quello che il cliente ha dimenticato più a fondo.

- **Rimborsa senza discutere nei primi giorni dopo un rinnovo.** Un rimborso costa la vendita. Un chargeback costa la vendita, una commissione e un segno sul tasso.
- **Offri la pausa oltre alla disdetta.** Alcuni clienti che avrebbero disdetto sceglieranno di sospendere.
- **Usa con attenzione i servizi di aggiornamento delle carte.** Mantengono operative le carte scadute, riducendo i pagamenti falliti, e ogni tanto addebitano un cliente che voleva lasciar scadere la carta. Un promemoria risolve il problema.
- **Aderisci ai servizi di alert sulle contestazioni.** Un cliente che si rivolge prima alla banca può ancora essere rimborsato prima che diventi un chargeback.

La prova

Iscriviti al tuo prodotto con una carta personale, lascia finire la prova, poi disdici. Ogni punto in cui sei rimasto sorpreso, o hai dovuto cercare, è un punto in cui un cliente apre invece una contestazione.

Fonti

- [Stripe: le modifiche 2020 ai requisiti Visa per le prove in abbonamento](#) (in inglese)
- [Qualpay: requisiti Visa per gli esercenti in abbonamento che offrono prove gratuite](#) (in inglese)
- [Chargebee: regole Mastercard](#) (in inglese)
- [Nets: regole per gli esercenti sui pagamenti ricorrenti e in abbonamento](#) (in inglese)

Leggi online: <https://payments-marketplace.com/it-IT/insights/subscription-billing-rules/>

Payments Marketplace Ltd

Registered in England & Wales No. 17424288

Garden Ctg, Dereham Road, Dereham, Norfolk, NR19 2PW, UK

connect@payments-marketplace.com · +44 1366 727140