

## REGOLAMENTO

### Richiesta diretta a Nexi Payments

#### Nexi Black

##### Art. 1 - Definizioni

I termini e le espressioni in maiuscolo nel Regolamento, anche se al plurale, hanno questi significati:

##### ADDEBITO RICORRENTE

Il Titolare autorizza il Beneficiario a chiedere a Nexi di trasferire periodicamente una somma, anche variabile, dalla propria Carta al conto del Beneficiario. Il trasferimento è eseguito da Nexi alla data o alle date concordate dal Titolare e dal Beneficiario.

##### AREA EURO

Gli Stati dell'Unione Europea che adottano o che adotteranno l'euro come propria moneta.

##### AREA PERSONALE

Area riservata del Sito Internet e dell'App di Nexi.

##### ATM (Automated Teller Machine)

Lo sportello automatico di solito vicino a sportelli bancari, dove il Titolare può ottenere anticipi di contante, e eventualmente, informazioni sul proprio conto.

##### AUTENTICAZIONE FORTE DEL TITOLARE (o sca – STRONG CUSTOMER AUTHENTICATION)

Basata su almeno due elementi tra:

- conoscenza (qualcosa che solo l'utente conosce)
- possesso (qualcosa che solo l'utente possiede)
- inerenza (qualcosa che caratterizza l'utente, come per esempio il finger print o il riconoscimento facciale).

I fattori di autenticazione forte sono indipendenti tra di loro e questo garantisce maggior sicurezza, in quanto la violazione di uno di questi elementi non compromette l'affidabilità degli altri.

##### BENEFICIARIO

Il destinatario finale di un'Operazione di pagamento (anche: ESERCENTE).

##### CARTA

La carta di credito emessa da Nexi e regolamentata dal Contratto.

##### CARTA SUPPLEMENTARE

Carta Familiare Aggiuntiva che può essere richiesta come da art. 36.

##### CIRCUITO INTERNAZIONALE

Circuito di accettazione e pagamento il cui marchio è indicato sulla Carta.

##### CODICE DEL CONSUMO

Decreto legislativo 206/2005, e successive modifiche e integrazioni.

##### CONTRATTO

Accordo tra il Titolare e Nexi per l'emissione della Carta, che si compone dei documenti indicati all'art. 2.

##### CONSUMATORE

Persona fisica di cui all'art. 3, comma 1, lett. a) del Codice del Consumo.

##### DISPONIBILITÀ

La disponibilità di spesa residua nel mese (cfr. art. 6).

##### DOCUMENTO DI SINTESI

Il documento che, oltre alle altre informazioni richieste dalla normativa, riporta, in maniera personalizzata, le condizioni in vigore relative alla Carta, incluse quelle economiche, e cioè il "Documento di sintesi Carte".

##### ESERCENTE

Il punto vendita e il fornitore, anche virtuale, aderente al Circuito Internazionale e che espone il relativo marchio, dove è possibile acquistare beni e servizi utilizzando la Carta.

##### ESTRATTO CONTO

Il rendiconto periodico inviato da Nexi al Titolare (cfr. art. 22).

##### GIORNATA OPERATIVA

Il giorno in cui i Prestatori di servizi di pagamento coinvolti nell'esecuzione di un'Operazione di pagamento sono operativi per eseguire l'Operazione stessa.

##### LIMITE DI UTILIZZO

Il limite massimo di spesa mensile associato alla Carta.

##### MANUALE OPERATIVO

È il documento che, seguendo le indicazioni espresse dall'Autorità di vigilanza e quelle della letteratura internazionale, descrive le procedure operative seguite dal QTSP, gli obblighi e responsabilità che assumono quest'ultimo e il titolare del certificato, le misure di sicurezza fisica, operativa e tecnica poste in atto dal QTSP a protezione dei propri sistemi di elaborazione.

##### NEXI PAYMENTS SpA (Nexi)

Corso Sempione, 55 - 20149 Milano, iscritta all'Albo IMEL art. 114-quater del D. Lgs. 385/1993 n. 32875.7 e soggetta a direzione e coordinamento di Nexi SpA. È l'Emittente della Carta.

##### OPERAZIONE DI PAGAMENTO

L'attività del Titolare o del Beneficiario di versare, trasferire o prelevare fondi con la Carta.

##### OPERAZIONE FRAZIONATA

Un'operazione di importo pari o superiore a 15.000 euro posta in essere attraverso più operazioni singolarmente di importo inferiore a tale limite, effettuate in momenti diversi ed in un circoscritto periodo di tempo fissato in sette giorni, quando ricorrano elementi per ritenerla tale.

##### ORDINE DI PAGAMENTO

Istruzione data dal Titolare o da un Beneficiario a Nexi con la quale viene chiesta un'Operazione di pagamento (cfr. art. 6).

##### PARTI

Insieme, Nexi e il Titolare.

##### PIN (Personal Identification Number)

Codice da digitare sull'ATM o sul POS, se richiesto, per completare un'Operazione di pagamento o di anticipo di denaro contante.

##### POS (Point of Sale)

Terminale collocato presso gli Esercenti, per pagare beni e servizi con la Carta.

##### PRESTATORE DI SERVIZI DI PAGAMENTO

Il soggetto definito all'art. 1 comma 1 lettera g) del Decreto legislativo 11/2010 e successive modifiche.

##### QTSP (Qualified Trust Service Providers)

Sono i soggetti che rilasciano certificati qualificati a norma del regolamento (UE) n. 910/2014 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 luglio 2014 (eIDAS). Tali soggetti, in Italia, sono i certificatori qualificati per la fornitura di servizi fiduciari qualificati ai sensi dell'articolo 29 del CAD (Codice dell'amministrazione digitale).

##### REGOLAMENTO TITOLARI

Questo Regolamento contrattuale.

##### RILASCIO DI UNA CARTA DI CREDITO

Rilascio, da parte di Nexi, di una carta di pagamento collegata al conto del Titolare. L'importo complessivo delle Operazioni effettuate con la Carta in un intervallo di tempo concordato è addebitato per intero o in parte sul conto del Titolare a una data stabilita.

##### SERVIZIO CLIENTI

Il servizio di assistenza a disposizione dei Clienti (riferimenti sui Fogli Informativi delle Carte). Consente di usufruire dei servizi, automatici e con operatore, inclusi quelli regolamentati dal Contratto, di volta in volta disponibili e resi noti al Titolare. Tramite il Servizio Clienti il Titolare può ricevere assistenza per domande, richieste di aiuto, notifiche di anomalie o questioni riguardanti la Carta, anche in merito alla sicurezza.

##### SITO INTERNET

Il Sito di Nexi Payments SpA, attraverso il quale il Titolare può visualizzare, mediante accesso alla propria Area Personale, tutte le informazioni riguardanti la Carta (inclusa la rendicontazione periodica), usufruire dei servizi accessori e effettuare Operazioni dispositive.

##### SPAZIO ECONOMICO EUROPEO (o S.E.E.)

Comprende Norvegia, Islanda e Liechtenstein e tutti i paesi membri dell'Unione europea.

##### SUPPORTO DUREVOLE

Ogni strumento con cui il Titolare può conservare informazioni a lui dirette e recuperarle facilmente per un periodo adeguato ai fini cui sono destinate, e che ne consenta la riproduzione immutata (per esempio, file .pdf).

##### TESTO UNICO BANCARIO

Il Decreto legislativo 385/1993 e successive modifiche e integrazioni.

##### TITOLARE

Il soggetto a cui è rilasciata la Carta.

##### TITOLARE DELLA CARTA SUPPLEMENTARE

Il soggetto a cui è rilasciata la Carta Supplementare.

##### Art. 2 - Oggetto del Contratto

###### Art. 2.1 Oggetto

Il Contratto ha come oggetto l'emissione da parte di Nexi di una Carta del tipo prescelto dal Titolare, e l'erogazione di servizi collegati.

Le disposizioni di questo Contratto si applicano alle Operazioni di pagamento e di prelievo di contante secondo le modalità indicate dalle leggi in vigore.

## REGOLAMENTO

### Richiesta diretta a Nexi Payments

#### Nexi Black

##### Art.2.2 Composizione

Il Contratto si compone di questo Regolamento, che contiene le condizioni generali di contratto, e dei seguenti documenti allegati, che ne sono parte integrante e sostanziale:

- il “**Documento di Sintesi**”, frontespizio del contratto;
- il “**Modulo di Richiesta**” della Carta, con i dati del Titolare e di eventuali Titolari di Carte Supplementari;
- la “**Informativa in materia di trattamento dei dati personali carte di credito Nexi**”;
- la “**Sicurezza dei pagamenti**”, disponibile anche sul Sito Internet.

##### Art. 3 - Emissione della Carta e perfezionamento del Contratto

Nexi riceve la richiesta di emissione della Carta contenuta nel Modulo di Richiesta compilato e firmato dal Titolare.

Il Contratto è perfezionato dopo che la richiesta è stata accettata da Nexi e quando il Titolare riceve la Carta insieme alla lettera di accettazione o al foglio aggiuntivo contenuto nel cofanetto di benvenuto, sottoscritti da Nexi.

Nexi, a seguito dell’istruttoria effettuata secondo i criteri che ha adottato per il rilascio di carte di credito, rilascia la Carta a proprio insindacabile giudizio, solo a persona fisica, maggiorenne e non interdetta.

Il Titolare può presentare la richiesta di emissione della Carta solo per sé stesso; la Carta non può in alcun modo essere emessa in nome del Titolare per conto di un soggetto terzo.

Al momento della ricezione della richiesta di emissione della Carta, Nexi dovrà provvedere all’identificazione del richiedente in conformità alla vigente normativa anche in materia di prevenzione del fenomeno del riciclaggio.

In caso di banca residente in Italia, l’identificazione è garantita dall’accettazione all’addebito in conto (SEPA direct debit - SDD) da parte della banca presso cui il richiedente intrattiene un rapporto di conto corrente.

In caso di banca residente in un paese dell’Unione Europea diverso dall’Italia, l’identificazione sarà garantita dall’effettuazione, da parte del Cliente e a favore di Nexi, di un bonifico bancario dell’importo di 1 (uno) euro proveniente dall’IBAN sul quale viene chiesto l’addebito delle spese della Carta. Il predetto importo le sarà successivamente riaccredito da Nexi. Il Cliente dovrà inviare Nexi una copia di un estratto conto relativo al medesimo IBAN. L’emissione della Carta è, pertanto, subordinata al preventivo completamento delle operazioni su indicate. La richiesta di emissione, contenuta nel Modulo di Richiesta, costituisce la proposta contrattuale del Titolare. La Carta è proprietà di Nexi. Il Contratto, se le modalità tecniche lo consentono, potrà essere sottoscritto dal Titolare anche tramite firma elettronica qualificata o firma elettronica avanzata. Il servizio di firma elettronica qualificata viene messo a disposizione dal QTSP - Prestatore di Servizi fiduciari qualificati di Nexi ai sensi di quanto previsto dal relativo Manuale Operativo previa adesione al relativo servizio da parte del Titolare. Il servizio di firma elettronica avanzata viene fornito ad iniziativa esclusiva di Nexi che è anche responsabile del suo corretto funzionamento così come della sua coerenza con le norme tempo per tempo in vigore. A tale riguardo, il Titolare deve aver preliminarmente aderito e consentito specificatamente alle condizioni d’uso del servizio di firma elettronica avanzata fornito da Nexi.

##### Art. 4 - Diritto di ripensamento del Titolare

Il Titolare che rientra nella definizione di Consumatore può esercitare il diritto di ripensamento e può quindi recedere dal Contratto entro 14 giorni:

- dalla data di perfezionamento del contratto (cfr. art. 3);
- dal giorno – se successivo alla data di perfezionamento del contratto - in cui riceve tutte le condizioni e le informazioni previste dalle norme (Art. 125-bis, comma 1, del Testo Unico Bancario e, per i contratti perfezionati con tecniche di comunicazione a distanza, il Codice del consumo).

Il Titolare può recedere senza penali e senza doverne indicare il motivo, inviando una raccomandata A.R. a Nexi (cfr. art. 43). Il recesso è efficace da quando Nexi ne viene a conoscenza.

Se il Contratto ha avuto esecuzione in tutto o in parte, entro 30 giorni dall’inizio della comunicazione di recesso il Titolare deve:

- pagare a Nexi, in unica soluzione, ogni ragione di credito vantata da Nexi stessa nei suoi confronti.

Se il Titolare ritarda a pagare queste somme, decorrono interessi di mora, spese e commissioni (cfr. Documento di Sintesi). Al Titolare che recede sulla base di questo articolo non è addebitata nessuna parte della quota annuale di cui all’art. 5; se già addebitata, è restituita per intero. Se in possesso della Carta, il Titolare deve tagliarla verticalmente in due parti. Il recesso, a fronte del quale Nexi blocca la Carta, vale anche per i servizi accessori al Contratto (cfr. art. 35). Ogni utilizzo della Carta bloccata è illecito.

##### Art. 5 - Durata del Contratto e validità della Carta

###### Art. 5.1 Durata

Il Contratto ha durata indeterminata.

Ogni Carta è valida fino all’ultimo giorno del mese di scadenza indicato sulla Carta. Il periodo di validità è previsto solo per sicurezza e per permettere la sostituzione periodica della plastica e non incide sulla durata indeterminata del Contratto.

Di regola la Carta è rilasciata per 36 mesi ed è rinnovata automaticamente, per un uguale periodo di tempo, alle condizioni in vigore al momento del rinnovo, salvi i casi di risoluzione o recesso dal Contratto. Nexi può prevedere periodi diversi di validità e rinnovo della Carta.

###### Art. 5.2 Costi di emissione e di rinnovo

Nexi addebita in Estratto Conto i seguenti costi, come indicato nel Documento di Sintesi:

- **Quota annuale:** per ogni anno di validità della Carta;
- **Quota di rinnovo carta a scadenza:** a ogni rinnovo della carta. È addebitata quando Nexi produce materialmente la plastica, cioè 2 mesi prima della scadenza della Carta.

###### Art. 5.3 Modifica del Circuito internazionale

Al rinnovo, Nexi può modificare il Circuito Internazionale della Carta comunicandolo al Titolare. In questo caso, il Titolare può chiedere la riemissione della Carta sul precedente Circuito, senza costi aggiuntivi.

##### Art. 6 - Limite di utilizzo e disponibilità

Il Limite di Utilizzo della Carta

- è stabilito dall’Emittente con l’istruttoria di cui all’art. 3, entro i limiti indicati da Nexi;
- è riportato nel Modulo di Richiesta.

###### Art. 6.1 Variazioni al Limite di utilizzo

Il Titolare può chiedere per iscritto la variazione del Limite di Utilizzo a Nexi, che la può valutare e accettare a proprio insindacabile giudizio.

Nexi può variare il Limite di Utilizzo per giustificato motivo in qualsiasi momento:

- salvo quanto previsto agli articoli 21 e 33;
- comunicandolo al Titolare come da art. 42;
- se ci sono i presupposti indicati all’art. 37.

###### Art. 6.2 Disponibilità

La Disponibilità della Carta è determinata nel corso di ogni mese dalla differenza fra il Limite di Utilizzo e gli Ordini di pagamento e le Operazioni di anticipo di contante già eseguiti e/o contabilizzate.

Nel Limite di Utilizzo Residuo non sono ricomprese le commissioni, gli interessi, le spese e gli altri oneri dettagliati nel Documento di Sintesi, che tuttavia il Titolare si obbliga a corrispondere all’Emittente unitamente a tutte le Operazioni di pagamento e le Operazioni di anticipo di denaro contante effettuate con la Carta come previsto dal successivo art. 20.

La Disponibilità della Carta si ripristina ogni mese fino all’importo del Limite di Utilizzo, decurtato delle eventuali Operazioni di pagamento e di anticipo di contante non inserite nell’Estratto Conto del mese precedente.

###### Art. 6.3 Altri possibili Limiti di utilizzo

Per le **Operazioni di anticipo di contante**, le banche che erogano il servizio e/o i terzi proprietari o gestori degli ATM possono imporre limiti minimi e massimi di prelievo per ciascuna Operazione, giornalieri, mensili o altro.

Per motivi di sicurezza, Nexi può anche stabilire limiti massimi di spesa **per i singoli utilizzi** della Carta, che in tal caso sono indicati nel Documento di Sintesi. Per ulteriori informazioni sui limiti massimi dei singoli utilizzi il Titolare può contattare il Servizio Clienti.

##### Art. 7 - Uso della Carta

La Carta deve essere usata solo dal Titolare personalmente e non può mai essere ceduta o data in uso a terzi. Ai sensi della normativa vigente, il Titolare è tenuto a segnalare, nel corso del futuro svolgimento del rapporto, attraverso una comunicazione al Servizio Clienti, le eventuali operazioni superiori al limite di Euro 15.000 effettuate per conto di terzi e a fornire tutte le informazioni necessarie all’identificazione del soggetto per conto del quale le operazioni sono compiute, indipendentemente dal fatto che siano effettuate con un’operazione unica o con più operazioni frazionate.

## REGOLAMENTO

## Richiesta diretta a Nexi Payments

## Nexi Black

Entro la Disponibilità, la Carta consente al Titolare di:

**a) acquistare beni e servizi presso gli Esercenti.**

L'acquisto può avvenire, anche attivando meccanismi di Autenticazione Forte del Cliente ove il sistema lo richiede:

- (i) digitando il **PIN**;
- (ii) con la **firma** dello scontrino del POS installato presso l'Esercente o di documento equivalente, quando richiesta;
- (iii) in modalità **contactless**, senza firmare lo scontrino o documento equivalente né digitare il PIN;
- (iv) con **dispositivo mobile abilitato**, previa registrazione e abilitazione della Carta ai servizi "Mobile Payments" attivati di volta in volta da Nexi (per esempio: Apple Pay, Google Pay e Samsung Pay) e comunicati al Titolare attraverso i canali standard di comunicazione. Per i termini e le condizioni relative ai servizi si rimanda alla sezione «Regolamenti Pagamenti Mobile» dell'Area Trasparenza del Sito Internet;
- (v) per l'uso della Carta su Internet o su altri canali virtuali, telematici o telefonici, utilizzando modalità differenti determinate di volta in volta dall'Esercente (per esempio, per pagare i pedaggi autostradali, inserendo la Carta nel terminale o, per gli acquisti e le prenotazioni su Internet, mediate l'inserimento dei dati carta su una pagina web sicura richiamata dal link ricevuto tramite i canali di comunicazione concordati con l'Esercente).

Per i pagamenti elettronici a distanza con Carta, Nexi utilizza il protocollo "3D Secure" dei Circuiti Internazionali, che garantisce la sicurezza dei pagamenti e la tutela da usi illeciti del numero di Carta e consente al Titolare di autenticare la transazione attraverso meccanismi di Autenticazione Forte (SCA), ove richiesto dal sistema. Nexi iscrive di sua iniziativa e gratuitamente al protocollo 3D Secure i Titolari che hanno comunicato il numero di cellulare, fatta salva la possibilità per il Cliente di iscriversi/modificare il numero accedendo nell'Area Personale. Sarà cura del cliente attivare i meccanismi di Autenticazione Forte collegati al Servizio di Protezione Antifrode 3D Secure e resi via via disponibili dall'Emittente. La mancata attivazione dei meccanismi di Autenticazione Forte collegati a tali protocolli di sicurezza potrebbe non consentire al Titolare di effettuare la transazione. Per le modalità di funzionamento del Servizio di Protezione Antifrode 3D Secure e le modalità di adesione ai meccanismi di Autenticazione Forte via via disponibili si rinvia al Regolamento del Servizio disponibile sul Sito Internet nella Sezione Trasparenza.

Per un uso consapevole e sicuro della Carta su internet, si rinvia al documento "Sicurezza dei pagamenti" allegato al Contratto e disponibile anche sul Sito Internet nelle sezioni Sicurezza e Trasparenza.

- b) **ottenere**, fermo restando il Limite previsto al successivo art. 13, **anticipi di contante** da parte di banche aderenti al Circuito Internazionale in Italia e all'estero, anche agli sportelli ATM che espongono il marchio del Circuito Internazionale. In tal caso il prelievo di contante avviene digitando il PIN.

Con le funzionalità base del Servizio Spending Control, il Titolare può gratuitamente impedire l'operatività della Carta su uno o più dei canali di spesa disponibili e fissare un limite di spesa per le Operazioni di pagamento. Il Servizio consente, come funzionalità aggiuntiva, di personalizzare la spendibilità della Carta. Il Servizio è fruibile accedendo all'Area Personale o contattando il Servizio Clienti. Per le condizioni economiche del Servizio si rimanda al Documento di Sintesi. Per le modalità di funzionamento del Servizio e per il dettaglio delle funzionalità base e aggiuntive disponibili si rinvia al Regolamento del Servizio, disponibile sul Sito Internet nella Sezione Trasparenza.

**Art. 8 - Addebiti ricorrenti**

Il Titolare può utilizzare la Carta per pagare spese ricorrenti, a intervalli regolari, presso Esercenti (o altri Beneficiari) con i quali ha stipulato contratti per l'erogazione continuativa di beni o servizi (es. domiciliazione di utenze, abbonamenti, ecc.) e che ha autorizzato ad addebitare le spese sulla Carta.

La **revoca dell'autorizzazione all'addebito** di tali spese sulla Carta deve essere **comunicata dal Titolare direttamente all'Esercente/Beneficiario**, come previsto dalla legge o dal contratto con l'Esercente/Beneficiario. La revoca diviene effettiva con i tempi tecnici che dipendono dai sistemi degli Esercenti/Beneficiari. **Nexi resta estranea a ogni contestazione sull'efficacia della revoca.**

**In tutti i casi di cessazione del Contratto e/o di blocco e di invalidazione della Carta** come da Contratto, a propria cura e spese il Titolare deve revocare l'autorizzazione nei confronti dell'Esercente/Beneficiario immediatamente e, quando possibile, prima che il contratto sia cessato e che la Carta divenga inutilizzabile.

**In tutti i casi di sostituzione della Carta** come da Contratto, qualora cambi la numerazione della Carta stessa, immediatamente e a propria cura e spese, il Titolare deve comunicare all'Esercente/Beneficiario i dati della nuova Carta.

**Art. 9 - Consenso e autorizzazione delle Operazioni di pagamento**

Se utilizza la Carta per effettuare acquisti presso gli Esercenti, il Titolare presta il consenso all'Operazione di pagamento con le seguenti modalità:

- a) digitando il **PIN**;
- b) con la **firma** degli scontrini emessi dai POS installati presso l'Esercente o di documenti equivalenti, se richiesta;
- c) in modalità **contactless**, senza firmare lo scontrino (o documento equivalente) né digitare il PIN;
- d) per l'uso della Carta su Internet o su altri canali virtuali, telematici o telefonici, utilizzando modalità differenti determinate di volta in volta dall'Esercente;
- e) se l'acquisto avviene attraverso canali remoti, **inserendo sul sito o comunicando all'Esercente il numero della Carta e del codice di sicurezza** riportato sul retro della Carta e gli altri estremi della Carta richiesti; oppure con le differenti modalità previste dall'Esercente anche tramite il protocollo «3D Secure», quando previsto. Per i dettagli si veda il Regolamento del Servizio nell'Area Trasparenza del Sito Internet;
- f) per addebiti ricorrenti, **con disposizione diretta dell'Esercente/Beneficiario** autorizzato in tal senso dal Titolare (cfr. art. 8).

Il Titolare conferma così di concludere l'Operazione di pagamento, riconosce che l'importo indicato sullo scontrino, o su altro documento equivalente, è esatto e può essergli irrevocabilmente addebitato, fatto salvo quanto stabilito per la revoca del consenso (cfr. art. 10) e l'utilizzo non autorizzato della Carta.

L'autorizzazione (cfr. art. 8) deve essere concessa prima che un'Operazione di pagamento sia eseguita o anche dopo, se concordato di volta in volta per iscritto tra le Parti.

Nexi:

- paga all'Esercente per conto del Titolare gli importi relativi agli acquisti;
- addebita, di volta in volta al Titolare gli importi relativi agli acquisti senza comunicazione preventiva, salvo esplicita richiesta di rettifica da parte del Titolare stesso (cfr. art. 24).

**Art. 10 - Revoca del consenso alle Operazioni di pagamento**

Il consenso a eseguire una o una serie di Operazioni di pagamento, trasmesso a Nexi dal Titolare direttamente o tramite il Beneficiario, può essere revocato dal Titolare prima che Nexi riceva l'Ordine di pagamento. La revoca deve avvenire, quando possibile, con le stesse modalità con cui il consenso è stato dato, o con le modalità previste dall'Esercente/Beneficiario e/o dal Circuito Internazionale.

Se l'Operazione di pagamento è **disposta su iniziativa del Beneficiario** o per suo tramite, la revoca del consenso ad eseguire l'Operazione di pagamento deve essere fatta direttamente all'Esercente/Beneficiario, **prima che Nexi riceva l'Ordine di pagamento.**

Nel caso di addebiti ricorrenti sulla Carta preventivamente autorizzati dal Titolare (es.: abbonamenti o domiciliazione di utenze), quest'ultimo può revocare l'Ordine di pagamento prima che **Nexi lo riceva**, entro la fine della giornata operativa precedente il giorno concordato per l'addebito, nei modi e nelle forme previste dalla legge o dal contratto con l'Esercente/Beneficiario.

Una volta che Nexi ha ricevuto l'Ordine di pagamento questo può essere revocato solo con il consenso di Nexi. In caso di Operazioni di pagamento disposte dal Beneficiario o per il suo tramite e di addebiti diretti, è necessario anche il consenso del Beneficiario. In tutti questi casi, Nexi si riserva di addebitare le spese connesse alla revoca proporzionate ai costi sostenuti (come indicato nel Documento di Sintesi). Le Operazioni di pagamento eseguite dopo che Nexi ha ricevuto la revoca del consenso non sono considerate autorizzate.

**Art. 11 - Rifiuto degli Ordini di pagamento**

Nexi può rifiutarsi di eseguire gli Ordini di pagamento da chiunque disposti se non rispettano le disposizioni del Contratto o il pagamento è contrario alle norme nazionali e comunitarie.

In questo caso **Nexi** - a meno che tale informazione debba non essere fornita perché in contrasto con obiettivi di ordine pubblico o di pubblica sicurezza (individuati come da articolo 126 del D. Lgs. 385/1993), o lo richiedano leggi, regolamenti, norme in materia di contrasto del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo - **comunica quanto prima al Titolare:**

- il rifiuto e, se possibile, le motivazioni;

## REGOLAMENTO

### Richiesta diretta a Nexi Payments

#### Nexi Black

- la procedura per correggere eventuali errori materiali imputabili al Titolare che hanno causato il rifiuto.

La comunicazione può avvenire:

- sugli scontrini emessi dai POS;
- tramite il sito internet sul quale è effettuato l'acquisto;
- per telefono, via SMS o via e-mail.

Se il rifiuto dell'Ordine di pagamento è obiettivamente giustificato, Nexi considera non ricevuto l'Ordine di pagamento e può addebitare al Titolare spese ragionevoli per la comunicazione, come indicato nel Documento di Sintesi.

#### Art. 12 - Rapporti con gli Esercenti

Nexi:

- a) non ha responsabilità se la Carta non è accettata dagli Esercenti per cause che non le sono imputabili;
- b) è estranea ai rapporti commerciali fra il Titolare e gli Esercenti; è pertanto esclusa ogni responsabilità di Nexi per difetti dei beni o dei servizi, tardata, mancata o parziale consegna dei beni, tardata, mancata o parziale erogazione dei servizi, disservizi e simili, anche se i relativi Ordini di pagamento sono già stati eseguiti.

Fatto salvo quanto previsto alla lettera b), il Titolare può rivolgersi a Nexi per attivare le procedure di rimborso ("charge-back") previste dalle norme del Circuito Internazionale utilizzato, per i casi di:

- difetti dei beni o dei servizi;
- tardata, mancata o parziale consegna dei beni;
- tardata, mancata o parziale erogazione dei servizi;
- disservizi e simili.

Per conoscere i termini e le condizioni delle procedure di rimborso, il Titolare può contattare il Servizio Clienti o consultare il Sito Internet.

#### Art. 13 - Operazioni di prelievo e anticipo di contante

Il Titolare può ottenere, per un importo massimo mensile complessivo pari al 20% del Limite di Utilizzo, anticipi di contante nelle banche che aderiscono al Circuito Internazionale in Italia e all'estero o agli sportelli ATM che espongono il marchio del Circuito Internazionale.

##### Art. 13.1 Operazioni nelle filiali delle banche

Il Titolare dà il consenso sottoscrivendo l'apposito modulo.

##### Art. 13.2 Operazioni agli sportelli ATM

Il Titolare dà il consenso alle Operazioni di prelievo di denaro contante digitando il PIN, ed accetta e riconosce che queste sono valide e autorizzate, e che si riferiscono a se stesso.

Le registrazioni automatiche delle disposizioni effettuate agli ATM hanno valore di prova.

Nexi non è responsabile se agli ATM:

- la Carta non viene accettata;
- non viene erogato contante;
- è erogato contante per importi inferiori al Limite di Utilizzo Residuo per il prelievo di contante.

##### Art. 13.3 Commissioni

Su tutti i prelievi e gli anticipi di contante Nexi applica una commissione come previsto nel Documento di Sintesi. Come previsto dal Circuito Internazionale, le banche che erogano il servizio e/o i terzi proprietari o gestori degli ATM aderenti al Circuito Internazionale possono applicare ulteriori commissioni comunicate o evidenziate dagli ATM al momento del prelievo.

#### Art. 14 - Operazioni in valuta estera

Tutte le Operazioni eseguite in valuta diversa dall'Euro sono addebitate:

- in Euro, al tasso di cambio determinato dal Circuito Internazionale nel momento della conversione;
- nel rispetto degli accordi internazionali in vigore;
- con applicazione della commissione indicata nel Documento di Sintesi.

L'utilizzo della Carta in tutti i Paesi è soggetto alle norme valutarie via via vigenti e applicabili.

Per ogni Operazione di pagamento con valuta diversa dall'euro ma appartenente a paesi aderenti allo S.E.E., Nexi:

- rappresenta le commissioni di conversione valutaria come maggiorazione percentuale sugli ultimi tassi di cambio di riferimento in euro disponibili pubblicati dalla Banca centrale europea (BCE);

- fornisce a titolo gratuito al Titolare, subito dopo avere ricevuto l'Ordine di pagamento, la relativa comunicazione tramite e-mail, all'indirizzo rilasciato dal Titolare medesimo in fase di richiesta di emissione della Carta o successivamente tramite il Servizio Clienti. Il Titolare può scegliere di non ricevere le predette informazioni richiedendo la disattivazione delle comunicazioni tramite il Servizio Clienti. Nexi non invierà le predette comunicazioni nel caso in cui il Cliente non abbia rilasciato il proprio indirizzo e-mail. In tale comunicazione è indicato anche il tasso di cambio determinato dal Circuito Internazionale, per quanto vi possono essere alcuni casi in cui i Circuiti Internazionali, nel momento della contabilizzazione dell'Operazione di pagamento, applicano un tasso di cambio diverso da quello comunicato appena ricevuto l'Ordine di pagamento; il tasso di cambio effettivamente applicato è sempre rappresentato in Estratto Conto.

Nexi rende altresì disponibile sul proprio Sito Internet, nella sezione "TRASPARENZA", una piattaforma elettronica attraverso cui calcolare le maggiorazioni applicate in sede di conversione valutaria.

#### Art. 15 - Firma sulla Carta e sullo scontrino

- a) **Firma sulla Carta:** il Titolare deve firmare la Carta sul retro non appena ne entra in possesso ed è responsabile di ogni conseguenza che può derivare dall'indebito o illecito uso della Carta non firmata (cfr. anche art. 30).
- b) **Firma del Titolare sullo scontrino,** o su documenti equivalenti, al momento dell'Operazione di pagamento o di anticipo di contante (quando prevista): la firma deve essere conforme a quella apposta sul Contratto e sul retro della Carta.

#### Art. 16 - Codice personale segreto PIN: utilizzo e obbligo di custodia

A ciascuna Carta è attribuito un codice personale segreto (**PIN**), che deve essere **utilizzato solo dal Titolare insieme alla Carta** per le Operazioni di pagamento (quando richiesto) e per le Operazioni di anticipo di contante in Italia e all'estero eseguite presso gli sportelli ATM aderenti al Circuito Internazionale. Se richiesto, il PIN può essere utilizzato anche per altri tipi di pagamento che prevedono l'uso di apparecchiature elettroniche. Il PIN, generato automaticamente, non è noto al personale di Nexi ed è comunicato al Titolare tramite i canali via via disponibili. **Il Titolare deve custodire il PIN con la massima cura**, tenerlo segreto, non annottarlo sulla Carta, non conservarlo con la Carta o con altri documenti personali. Se non rispetta queste misure di cautela, **il Titolare è responsabile di ogni conseguenza dannosa che può derivare dall'indebito o illecito uso della Carta insieme al PIN** (cfr. anche art. 30).

#### Art. 17 - Identificazione del Titolare ed eventuale invalidazione della Carta al momento dell'Operazione di pagamento o di anticipo di contante

La banca alla quale il Titolare chiede un anticipo di contante, e l'Esercente all'atto dell'acquisto possono chiedere al Titolare un documento di riconoscimento che ne provi l'identità, e annotarne gli estremi. Se la Carta risulta legittimamente bloccata, la banca e l'Esercente possono trattenerla e invalidarla.

#### Art. 18 - Servizi on-line

Dopo essersi registrato al Sito Internet e/o all'App, il Titolare può accedere ai servizi informativi e dispositivi sulla Carta, di assistenza, di sicurezza e utilità nell'area riservata. Come previsto dalla legge, Nexi si riserva di chiedere al Titolare l'Autenticazione a due fattori sia per l'accesso all'Area Personale che per l'utilizzo dei servizi. Nexi è autorizzata ad attivare e implementare l'elenco dei servizi e delle funzioni disponibili sull'Area Personale, utilizzabili dal Titolare con la decorrenza e alle condizioni che Nexi di volta in volta rende noti.

#### Art. 19 - Messaggi di Alert tramite notifiche da APP e SMS relativi agli Ordini di pagamento ed alle Operazioni di anticipo di denaro contante

I messaggi di Alert, forniti tramite notifiche da APP o tramite SMS, consentono al Titolare di monitorare Ordini di pagamento e/o Operazioni di prelievo di denaro contante richiesti sulla sua Carta al fine di operare in sicurezza e gestire consapevolmente l'utilizzo della Carta medesima.

##### Art. 19.1 Messaggi di Alert – Avvisi di Sicurezza, Notifiche Movimenti e ioSICURO

i. Gli **Avvisi di Sicurezza** sono inviati gratuitamente da Nexi, tramite canale SMS, per ogni transazione di importo uguale o superiore alla soglia predefinita da Nexi, indicata in Area Personale e nel regolamento dei servizi relativi ai Messaggi di Alert.

## REGOLAMENTO

### Richiesta diretta a Nexi Payments

#### Nexi Black

L'attivazione di tale servizio è automatica, a fronte dell'indicazione da parte del Titolare del numero di telefono cellulare sul Modulo di Richiesta; il Titolare può inoltre aderirvi successivamente chiedendolo al Servizio Clienti o in fase di registrazione all'Area Personale.

- ii. In alternativa, il Titolare può attivare le **Notifiche Movimenti** da APP; il servizio è fornito gratuitamente per ogni transazione di importo pari o superiore alla soglia di 2 Euro.
- iii. I Messaggi di **Alert ioSICURO** consistono nell'invio da parte di Nexi al Titolare, ai sensi dell'art. 33, di SMS per avvisarlo, di eventuali transazioni sospette con possibilità di risposta da parte del Titolare stesso. Al momento dell'invio del Messaggio di Alert ioSICURO la spendibilità della Carta viene totalmente o parzialmente vincolata.

Nel caso in cui l'Ordine di pagamento o l'Operazione non siano stati effettuati dal Titolare, lo stesso deve prontamente attivarsi secondo quanto previsto al successivo art. 30 in relazione a qualunque anomalia o problema relativo alla Carta. Tale servizio di messaggistica viene attivato automaticamente a fronte dell'indicazione da parte del Titolare del numero di telefono cellulare.

#### Art. 19.2 Messaggi di Alert - Avviso Movimenti e ioCONTROLLO

- i. L'**Avviso Movimenti** permette al Titolare di ricevere SMS per transazioni di importo inferiore alla soglia predefinita da Nexi in relazione al servizio Messaggi di Alert – Avviso di Sicurezza e personalizzata da Titolare medesimo fino ad un importo non inferiore a 2 Euro.

**Tale servizio è facoltativo e, solo se è già attivo il servizio** Messaggi di Alert – Avviso di Sicurezza, il Titolare può richiederne l'attivazione tramite il Servizio Clienti o l'Area Personale, indicando l'importo minimo raggiunto o superato il quale desidera ricevere l'Avviso Movimenti.

Per il dettaglio delle condizioni economiche e dei costi applicati a tale servizio fornito tramite SMS si veda il Documento di Sintesi.

- ii. In alternativa, il Titolare può attivare le **Notifiche Movimenti** da APP, come definite dal precedente art. 19.1;
- iii. Il servizio **ioCONTROLLO** consiste nell'invio di messaggi con cadenze settimanali e mensili riportanti il riepilogo (in valore) delle transazioni contabilizzate negli 7 giorni precedenti e nel mese di riferimento. Tale servizio è facoltativo e, solo se è già attivo il servizio Messaggi di Alert – Avviso di Sicurezza, il Titolare può richiederne l'attivazione tramite il Servizio Clienti o l'Area Personale.

Questo servizio è fornito gratuitamente tramite APP, mentre per il dettaglio delle condizioni economiche e dei costi applicati al canale SMS si veda il Documento di Sintesi.

#### Art. 19.3 Funzionamento dei Messaggi di Alert

Nexi invia al cellulare indicato dal Titolare un messaggio con i dati necessari a identificare l'Ordine di pagamento o l'Operazione di anticipo di contante o per il servizio IoCONTROLLO, il riepilogo (in valore) delle transazioni contabilizzate.

Il Titolare può così verificare la correttezza dei dati e:

- (i) rilevare e comunicare subito al Servizio Clienti di Nexi (recapiti all'art. 43) eventuali utilizzi indebiti o illeciti della Carta o del PIN, in particolare osservando quanto previsto all'art. 30; e/o
- (ii) richiederne la rettifica (cfr. art. 24).

Il regolamento dei servizi relativi ai Messaggi di Alert e il valore delle soglie delle transazioni al raggiungimento delle quali scatta l'invio sono disponibili nell'Area Personale o possono essere richiesti al Servizio Clienti.

Il Titolare deve segnalare a Nexi eventuali variazioni del numero di telefono (cfr. art. 42). I Messaggi di Alert sono collegati al numero telefonico indicato, pertanto, in caso di trasferimento o cessione a qualsiasi titolo del numero telefonico, tali servizi saranno usati dal nuovo intestatario del numero, sotto l'esclusiva responsabilità del Titolare che lo cede.

Successivamente all'attivazione dei Messaggi di Alert, è possibile, tramite il Servizio Clienti oppure tramite l'Area Personale: i) modificare, integrare o escludere le Carte aderenti; ii) modificare il numero di utenza di telefonia mobile abilitato all'utilizzo del servizio; iii) disattivare i Messaggi di Alert.

#### Art. 20 - Pagamenti

Il Titolare paga a Nexi l'importo indicato nell'Estratto Conto relativo a:

- a) tutte le Operazioni di pagamento e le Operazioni di anticipo di contante effettuate con la Carta, anche con apparecchiature elettroniche e canali virtuali, telefonici e telematici;
- b) le commissioni, gli interessi, le spese e gli altri oneri, così come dettagliati nel Documento di Sintesi.

Il Titolare autorizza Nexi ad addebitare tutti gli importi registrati nell'Estratto Conto sul conto corrente bancario indicato sul Modulo di Richiesta, indipendentemente dal fatto che esso risulti o meno capiente.

Gli addebiti sono effettuati con la valuta indicata nel Documento di Sintesi e nell'Estratto Conto.

#### Art. 20.1 Ritardato o mancato pagamento

In caso di ritardato pagamento, decorrono interessi di mora, spese e commissioni, come indicato nel Documento di Sintesi.

Oltre a quanto previsto agli articoli 21 e 33, il mancato e puntuale pagamento dell'importo anche di un solo Estratto Conto può comportare l'invio di comunicazioni e segnalazioni, come prevede la normativa in vigore, per inserire i dati della Carta e/o del Titolare nella Centrale di Allarme Interbancaria (CAI) presso la Banca d'Italia, nelle Centrali Rischi private (Sistemi di Informazioni Creditizie – SIC), nonché in altre banche dati pubbliche o archivi tenuti dalle Autorità competenti qualora contemplate.

L'invio di informazioni negative può rendere più difficoltoso l'accesso al credito.

Il Titolare è informato in anticipo ("Preavviso") rispetto al primo invio di informazioni negative sul suo conto.

In particolare, la comunicazione di Preavviso:

- nella CAI, viene inoltrata al domicilio del Titolare tramite raccomandata con ricevuta di ritorno;
- ai SIC, viene messa a disposizione del Titolare sull'Area Personale, accompagnata da una mail che informa il Titolare circa la presenza in tale Area Personale di una comunicazione importante di cui prendere in visione. Se il Titolare non è iscritto all'Area Personale, Nexi invia la comunicazione di Preavviso al domicilio del Titolare tramite raccomandata con ricevuta di ritorno.

#### Art. 21 - Risoluzione

##### Art. 21.1 Cause

Nexi può dichiarare risolto il Contratto (come da Art. 1456 del Codice civile) se:

- (i) ogni somma dovuta per qualsiasi titolo non è pagata in modo puntuale e integrale, o il conto corrente bancario indicato risulti incapiente al momento dell'addebito;
- (ii) non sono rispettati gli obblighi di cui agli artt. 6 (Limite di utilizzo e disponibilità), 15 (Firma sulla Carta e sullo scontrino), 16 (Codice personale segreto PIN: utilizzo e obbligo di custodia), 20 (Pagamenti), 22 (Comunicazioni periodiche e informazioni successive per Operazioni di pagamento e di anticipo di contante), 30 (Obblighi del Titolare per l'utilizzo della Carta, del PIN e degli elementi legati all'Autenticazione Forte del Cliente, in particolare in caso di smarrimento, furto, appropriazione indebita, uso non autorizzato, falsificazione o contraffazione), 32 (Uso illecito della Carta), 42 (Comunicazioni al Titolare e variazione dei dati personali);
- (iii) il Titolare al momento della richiesta di emissione della Carta ha dichiarato dati falsi;
- (iv) vi sono casi di accertamento di protesti cambiari, di sequestri, di provvedimenti restrittivi della libertà personale, di decreti ingiuntivi o di azioni esecutive a carico del Titolare;
- (v) non sono rispettati gli obblighi delle norme in materia di antiriciclaggio e finanziamento al terrorismo;
- (vi) la Carta è usata in modo contrario alle norme in materia di antiriciclaggio e finanziamento al terrorismo;
- (vii) sono individuate anomalie e incongruenze negli adempimenti in materia di adeguata verifica (come da D. Lgs. 231/2007).

##### Art. 21.2 Modalità

Nexi invia al Titolare la comunicazione di decadenza dal beneficio del termine o di risoluzione del Contratto con raccomandata A.R., per via telematica (e-mail o PEC), o tramite altri strumenti di comunicazione scritta utili per lo scopo di volta in volta disponibili (cfr. art. 42).

Il Titolare deve subito pagare, in unica soluzione, ogni somma dovuta a Nexi; se in possesso della Carta, deve invalidarla tagliandola verticalmente in due parti. In ogni caso, Nexi blocca la Carta e ne viene ritenuto illecito ogni utilizzo successivo.

Dalla data della dichiarazione della decadenza dal beneficio del termine o di risoluzione del Contratto decorrono interessi di mora, spese e commissioni, come indicato nel Documento di Sintesi.

## REGOLAMENTO

### Richiesta diretta a Nexi Payments

#### Nexi Black

#### Art. 22 - Comunicazioni periodiche e informazioni successive per Operazioni di pagamento e di anticipo di contante

##### Art. 22.1 Estratto Conto

Non è prevista la produzione periodica di documentazione cartacea di rendicontazione.

Nexi produce e mette gratuitamente a disposizione del Titolare nell'Area Personale, un Estratto Conto mensile su Supporto Durevole (non cartaceo) con il dettaglio della posizione finanziaria del Titolare e cioè:

- movimentazioni e somme registrate a debito/credito del Titolare e degli eventuali Titolari delle Carte Supplementari;
- Limite di Utilizzo;
- saldo debitore/creditore;
- importo dovuto e valuta di addebito;
- dettaglio di ogni Operazione di pagamento e di anticipo di contante.

L'Estratto Conto è prodotto solo se, nel mese di riferimento, si verifica almeno una di queste ipotesi:

- sono state registrate Operazioni di pagamento o di anticipo di contante;
- è stato effettuato l'addebito della quota annuale della Carta, se prevista.

Dopo 60 giorni dalla notifica via mail della pubblicazione dell'Estratto Conto sull'Area Personale, se non è pervenuto a Nexi un reclamo scritto specifico (recapiti cfr. art. 44), l'Estratto Conto si intende senz'altro approvato dal Titolare, in tutti gli elementi del documento.

Il Titolare può comunque contestare successivamente eventuali Operazioni di pagamento o di anticipo di contante non autorizzate, non eseguite o eseguite in modo inesatto (cfr. art. 24).

Il Titolare non può rifiutare o tardare il pagamento per:

- addebiti di Operazioni di pagamento o di anticipo di contante inclusi in ritardo nell'Estratto Conto;
- accrediti disposti dagli Esercenti registrati in ritardo;
- mancato o tardato invio degli Estratti Conto.

##### Art. 22.2 Documento di Sintesi Annuale

Almeno una volta all'anno Nexi mette a disposizione del Titolare, su Supporto Durevole, il "Documento di Sintesi Annuale" che riporta le condizioni personalizzate in vigore relative alla Carta ed evidenzia le eventuali modifiche effettuate nell'anno, salvi i casi in cui ciò non sia obbligatorio ai sensi della disciplina applicabile.

##### Art. 22.3 Disponibilità dei documenti

I documenti elencati in questo articolo sono resi disponibili da Nexi gratuitamente sull'Area Personale, su Supporto Durevole.

Se il Titolare non si iscrive all'Area Personale, Nexi li produce e li invia al domicilio del Titolare informato cartaceo, ai costi indicati nel Documento di Sintesi.

Se iscritto all'Area Personale, il Titolare per mail un avviso della pubblicazione della comunicazione o del documento sull'Area Personale.

Il Titolare può:

- **cambiare la modalità di ricezione dei documenti** con la procedura disponibile sull'Area Personale;
- **chiedere la produzione e l'invio dei documenti in formato cartaceo**, ai costi indicati nel Documento di Sintesi. La richiesta deve essere effettuata telefonando al Servizio Clienti o tramite l'Area Personale;
- **chiedere la produzione e l'invio di ulteriori più frequenti informazioni**, ai costi indicati nel Documento di Sintesi. La relativa richiesta deve essere effettuata telefonando al Servizio Clienti.

Per prendere visione e conservare la documentazione di cui a quest'articolo, il Titolare è tenuto a consultare periodicamente la propria mail o l'Area Personale.

#### Art. 23 - Utilizzo non corretto degli estremi della carta o del PIN - Responsabilità di Nexi

Gli Ordini di pagamento e le Operazioni di anticipo di contante sono correttamente eseguiti se sono stati utilizzati correttamente gli estremi della Carta o del PIN.

Nexi non è responsabile della mancata o inesatta esecuzione dell'Operazione di pagamento o di anticipo di contante se il Titolare:

- fornisce gli estremi errati della Carta o del PIN;
- fornisce indicazioni errate per l'esecuzione di Operazioni di pagamento o per le Operazioni di anticipo di contante.

Nexi che agisce per conto del Titolare e compie in ogni caso sforzi ragionevoli per recuperare i fondi oggetto dell'Operazione di pagamento; può addebitare al Titolare le spese sostenute per recuperarli, comunque proporzionate ai costi sostenuti, come indicato nel Documento di Sintesi.

Il Prestatore di servizi di pagamento del Beneficiario deve collaborare, anche comunicando a Nexi ogni informazione utile. Se non è possibile recuperare i fondi, su richiesta scritta del Titolare, Nexi gli fornisce ogni informazione disponibile utile per un'azione di tutela.

L'obbligo di Nexi di attivarsi per recuperare i fondi riguarda i mezzi e non il risultato.

Nexi è responsabile solo dell'esecuzione delle Operazioni di pagamento e delle Operazioni di anticipo di contante disposte con l'utilizzo corretto degli estremi della Carta o del PIN assegnati al Titolare, anche se quest'ultimo ha fornito a Nexi informazioni ulteriori rispetto a tali dati. Se il Titolare nega di aver autorizzato un'Operazione di pagamento o di anticipo di contante già eseguita, o sostiene che questa non sia stata correttamente eseguita, è onere di Nexi provare che l'Operazione di pagamento o di anticipo di contante è stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata, e che non ha subito le conseguenze del malfunzionamento delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti. Rimane comunque valido quanto stabilito dagli articoli 24, 25, 26 e 27. Nell'ambito dell'istruttoria svolta a seguito della comunicazione di cui all'art. 24, Nexi può chiedere al Titolare documenti (quali, per esempio scontrini emessi dal POS o documenti equivalenti) relativi all'Operazione di pagamento o all'Operazione di anticipo di contante di cui il Titolare chiede la rettifica.

#### Art. 24 - Comunicazione di Operazioni di pagamento e di anticipo di contante non autorizzate o non correttamente eseguite

Se il Titolare viene a sapere di Operazioni di pagamento o di anticipo di contante non autorizzate, non eseguite o eseguite in modo inesatto, può ottenerne la rettifica solo se:

- **comunica subito il fatto a Nexi**, chiamando il Servizio Clienti o il numero dedicato al blocco della Carta;
- **conferma il fatto scrivendo a Nexi**, che può chiedere documentazione aggiuntiva a supporto entro 13 mesi dalla data di addebito.

Il termine di 13 mesi non vale solo se Nexi non ha fornito o non ha messo a disposizione le informazioni relative all'Operazione di pagamento o di anticipo di contante, come previsto dalle disposizioni in materia di trasparenza delle condizioni e di requisiti informativi per le Operazioni di pagamento e di anticipo di contante via via vigenti.

#### Art. 25 - Responsabilità di Nexi per Operazioni di pagamento e di anticipo di contante non autorizzate – Rimborso

Fatta salva la necessità di tempestiva comunicazione di cui al precedente art. 24, qualora un'Operazione di pagamento o di anticipo di contante non sia stata autorizzata, Nexi dispone in favore del Titolare il rimborso entro la fine della giornata operativa successiva a quella in cui la comunicazione di Operazione non autorizzata perviene a Nexi.

Il rimborso è registrato nel primo Estratto Conto utile. Il rimborso non preclude la possibilità per Nexi di dimostrare, anche in un momento successivo, che l'Operazione di pagamento o di anticipo di contante era stata autorizzata; in questo caso, Nexi può ottenere che il Titolare restituisca l'importo rimborsato. Nexi può sospendere il rimborso se c'è un motivato sospetto di frode, che comunica subito alla Banca d'Italia.

Le Parti escludono il diritto al risarcimento degli ulteriori danni. Alle Operazioni di pagamento effettuate via Internet si applicano inoltre, dove previsto, le disposizioni dell'art. 62 del Codice del Consumo.

#### Art. 26 - Rimborsi per Operazioni di pagamento autorizzate disposte dal Beneficiario o per il suo tramite

##### Art. 26.1 Quando e come chiedere rimborso

Se un'Operazione di pagamento autorizzata, disposta dal Beneficiario o per suo tramite, è già stata eseguita, il Titolare può chiederne il rimborso entro 8 settimane dalla data in cui i fondi sono stati addebitati, se soddisfatte entrambe queste condizioni:

- il Titolare ha autorizzato direttamente il Beneficiario per l'Operazione di pagamento, e l'autorizzazione, al momento del rilascio, non specificava l'importo dell'Operazione di pagamento;

## REGOLAMENTO

### Richiesta diretta a Nexi Payments

#### Nexi Black

b) l'importo dell'Operazione di pagamento supera quello che il Titolare avrebbe potuto ragionevolmente aspettarsi considerati il suo precedente modello di spesa, le condizioni contrattuali e le circostanze del caso. Il Titolare non può far valere ragioni legate al cambio, se è stato applicato il tasso di cambio indicato all'art. 14.

**Entro 10 giornate operative** dalla ricezione della richiesta, Nexi:

- **dispone** a favore del Titolare il **rimborso** dell'importo dell'Operazione di pagamento, che è registrato nel primo Estratto Conto utile, con data uguale a quella dell'addebito;
- **fornisce una giustificazione in caso di rifiuto del rimborso.** Il Titolare, se non accetta la giustificazione, può presentare un esposto alla Banca d'Italia o rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), secondo le modalità indicate nel Regolamento disponibile sul sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it) e senza presentare un preventivo reclamo alla Banca.

#### Art. 26.2 Quando il Titolare non può chiedere rimborso

Il Titolare non può chiedere il rimborso di Operazioni di pagamento disposte dal Beneficiario o per suo tramite, se:

- a) il Titolare ha dato l'autorizzazione all'Operazione di pagamento direttamente a Nexi; e
- b) limitatamente al caso in cui l'autorizzazione del Titolare è stata data prima dell'esecuzione dell'Operazione di pagamento, Nexi o il Beneficiario hanno fornito o messo a disposizione del Titolare le informazioni sulla futura Operazione di pagamento almeno 4 settimane prima della sua esecuzione.

#### Art. 27 - Responsabilità di Nexi per la mancata, inesatta o tardata esecuzione delle Operazioni di pagamento e di anticipo di contante

##### Art. 27.1 Operazione disposta dal Titolare

Fatto salvo quanto previsto agli articoli 23, 24 e 28, se l'Operazione di pagamento o di anticipo di contante è disposta dal Titolare, Nexi è responsabile nei suoi confronti della corretta esecuzione dell'ordine ricevuto, a meno che non sia in grado di dimostrare al Titolare, ed eventualmente al Prestatore di servizi di pagamento del Beneficiario, che i fondi oggetto dell'Operazione di pagamento sono stati accreditati al Beneficiario: in tal caso, è il Prestatore di servizi di pagamento del Beneficiario ad essere responsabile, nei confronti del Beneficiario, della corretta esecuzione dell'Operazione di pagamento. Se Nexi riconosce di essere responsabile della mancata o inesatta esecuzione dell'Ordine di pagamento o dell'Operazione di anticipo di contante, dispone subito in favore del Titolare il rimborso, che è registrato nel primo Estratto Conto utile. Il Titolare, tuttavia, può scegliere di non ottenere il rimborso, mantenendo l'esecuzione dell'Operazione di pagamento o dell'Operazione di anticipo di denaro contante. Resta in ogni caso salvo il diritto del Titolare di chiedere la rettifica nei termini e alle condizioni di cui all'art. 24.

Quando un'Operazione di pagamento o di anticipo di contante non è eseguita o è eseguita in modo inesatto, Nexi, indipendentemente dalla propria responsabilità, si adopera subito, su richiesta del Titolare, per rintracciare l'Operazione di pagamento o di anticipo di contante, e informa il Titolare del risultato.

##### Art. 27.2 Operazione disposta dal Beneficiario

Fatto salvo quanto previsto agli articoli 23, 24 e 28, quando l'Operazione di pagamento è disposta dal Beneficiario o per suo tramite, il Prestatore di servizi di pagamento del Beneficiario trasmette subito l'Ordine di pagamento a Nexi ed è responsabile della sua corretta trasmissione. In caso di trasmissione tardiva, la data valuta riconosciuta al Beneficiario non può essere successiva a quella che gli sarebbe stata attribuita in caso di esecuzione corretta dell'Operazione di pagamento. Su richiesta di Nexi, il Titolare fornisce documenti e ogni elemento utile a dimostrare l'esistenza delle condizioni sopra illustrate.

#### Art. 28 - Circostanze anormali e imprevedibili

La responsabilità di Nexi, prevista dal Contratto, non comprende le ipotesi di caso fortuito o forza maggiore e i casi in cui Nexi ha agito per altri obblighi di legge.

#### Art. 29 - Obblighi di Nexi in relazione alla Carta

Nexi deve:

- a) assicurare che il PIN non sia accessibile a soggetti diversi dal Titolare, fatti salvi gli obblighi del Titolare indicati negli articoli 7 e 30;
- b) non inviare Carte non richieste, a meno che la Carta già consegnata al Titolare debba essere sostituita;

- c) assicurare che siano sempre disponibili il Servizio Clienti telefonico o altri strumenti adeguati per effettuare la comunicazione (cfr. art. 30) e, in caso di blocco (cfr. art. 33), per chiedere la riattivazione della Carta o l'emissione di una nuova Carta, se l'Emittente non vi abbia già provveduto;
- c-bis) fornire al Titolare la possibilità di procedere alla comunicazione di cui all'articolo 32, a titolo gratuito, addebitandogli eventualmente solo i costi di sostituzione dello strumento di pagamento;
- d) impedire l'utilizzo delle Carte dopo la comunicazione del Titolare (cfr. art. 30);
- e) rispettare la normativa antiriciclaggio e di contrasto al finanziamento del terrorismo, riservandosi la facoltà di contattare il Cliente nel corso del rapporto, richiedendo informazioni al fine di adempiere agli obblighi normativi in materia di controllo costante ai sensi dell'articolo 18 del D. Lgs. 231/2007 e s.m.i..

#### Art. 30 - Obblighi del Titolare per l'utilizzo della Carta, del PIN e degli elementi legati all'Autenticazione Forte del Cliente, in particolare in caso di smarrimento, furto, appropriazione indebita, uso non autorizzato, falsificazione o contraffazione

Il Titolare deve:

- custodire e fare buon uso della Carta;
- adottare misure di massima cautela, anche per conservare il PIN e gli elementi legati all'Autenticazione Forte del Cliente;
- rispettare le indicazioni di Nexi e quanto scritto nel Contratto;
- comunicare direttamente a Nexi, non appena ne viene a conoscenza, qualunque anomalia o problema relativo alla Carta, al PIN, o a tutti gli altri elementi resi via via disponibili dall'emittente ai fini dell'Autenticazione Forte del Cliente, compresi incidenti sospetti o anomalie durante le sessioni di pagamento via Internet e/o possibili tentativi di furto dei dati della Carta (cosiddetto social engineering; es: phishing) e in particolare in caso di smarrimento, furto, appropriazione indebita, uso non autorizzato, falsificazione o contraffazione degli stessi;
- telefonando al Servizio Clienti presso il quale, oltre al contatto con l'operatore, è sempre attivo un sistema di chiamata con dispositivo automatico interattivo che consente di effettuare tale comunicazione;
- tramite accesso all'Area Personale del Sito Internet o dell'App di Nexi in cui sono presenti sezioni dedicate a tale comunicazione;
- dandone conferma su richiesta di Nexi con lettera raccomandata A.R. o equivalente nei 2 giorni successivi, o con qualsiasi altro mezzo (recapiti cfr. art. 43);
- presentando tempestivamente denuncia alle Autorità competenti per gli eventi precedentemente citati e per tutti i casi in cui l'Emittente stesso lo richieda;
- conservare copia della denuncia, a disposizione di Nexi, per almeno 12 mesi; entro tale periodo, Nexi può chiedere copia della denuncia al Titolare, che deve trasmetterla entro 7 giorni dalla ricezione della richiesta.

Il Titolare può chiedere a Nexi, entro i 18 mesi successivi alla data della suddetta comunicazione, di fornirgli i mezzi per dimostrare di averla correttamente effettuata.

Dopo aver ricevuto la comunicazione, Nexi:

- blocca la Carta;
- ne vieta l'utilizzo;
- fornisce al Titolare una conferma del blocco;
- comunica il codice che identifica il blocco e l'orario in cui è avvenuto.

Quindi la Carta, anche se poi è ritrovata, non può più essere utilizzata e deve essere tagliata in due.

A seguito del blocco della Carta per i motivi di cui a questo articolo, Nexi in automatico emette un duplicato e lo invia al Titolare all'indirizzo indicato nel Modulo di Richiesta o comunicato in seguito.

Il Titolare che rispetta gli obblighi di questo articolo non subisce alcuna perdita per l'utilizzo della Carta smarrita, sottratta o utilizzata indebitamente.

Resta la sua piena responsabilità se ha agito in modo fraudolento, con dolo o colpa grave, o non ha osservato le misure di sicurezza relative all'uso della Carta, del PIN e degli elementi legati all'Autenticazione Forte del Cliente previsti dal Contratto; in questo caso il Titolare sopporta tutte le perdite per Operazioni di pagamento o di prelievo di denaro contante non autorizzate.

## REGOLAMENTO

### Richiesta diretta a Nexi Payments

#### Nexi Black

A meno che abbia agito in modo fraudolento, il Titolare non subisce perdite:

- per l'utilizzo della Carta smarrita, sottratta o utilizzata indebitamente, quando Nexi non ha rispettato l'obbligo indicato all'art. 29 lett. c);
- se il Prestatore di servizi di pagamento non esige un'Autenticazione Forte del Titolare. Il Beneficiario o il Prestatore di servizi di pagamento del Beneficiario rimborsano il danno finanziario causato a Nexi se non accettano l'Autenticazione Forte del Titolare;
- per l'utilizzo di uno strumento di pagamento smarrito, sottratto o utilizzato indebitamente se lo smarrimento, furto o l'appropriazione indebita della Carta non potevano essere notati dallo stesso prima di un pagamento.

#### Art. 30 bis - Operazioni di pagamento il cui importo non è noto in anticipo

Se un'Operazione di pagamento è disposta dal Beneficiario o per suo tramite, senza che sia noto l'importo dell'Operazione quando il Titolare dà il consenso, come, per esempio, in caso di rifornimento di carburante presso distributori automatici, Nexi può bloccare i fondi sul conto di pagamento del Titolare solo se quest'ultimo ha acconsentito che sia bloccato un importo predeterminato.

Nexi sblocca subito i fondi bloccati quando riceve le informazioni sull'esatto importo dell'Operazione di pagamento e, al più tardi, dopo che ha ricevuto l'ordine di pagamento.

#### Art. 31 - Sostituzione della Carta danneggiata

Il Titolare può chiedere a Nexi la sostituzione della Carta danneggiata o smagnetizzata, telefonando al Servizio Clienti o rivolgendosi ai recapiti indicati (art. 43).

#### Art. 32 - Uso illecito della Carta

Sono illeciti:

- l'utilizzo di una Carta bloccata, scaduta, revocata o denunciata come smarrita, rubata, indebitamente sottratta, falsificata, contraffatta o comunque non più utilizzabile a norma di Contratto;
- l'agevolazione o la connivenza con altri usi fraudolenti della Carta.

Nexi si riserva di perseguire anche penalmente questi comportamenti illeciti.

#### Art. 33 - Blocco della Carta

Nexi ha diritto di bloccare, in tutto o in parte, l'utilizzo della Carta, in qualsiasi momento e con effetto immediato, in caso di forza maggiore o in presenza di un giustificato motivo connesso a uno o più dei seguenti elementi:

- a) sicurezza della Carta;
- b) sospetto di un suo utilizzo fraudolento o non autorizzato;
- c) aumento del rischio che il Titolare non sia in grado di rispettare gli obblighi di pagamento (ivi compresa incapienza del conto corrente bancario al momento dell'addebito e/o chiusura del conto stesso per qualsiasi motivo);
- d) se si verificano le ipotesi che comportano la risoluzione del Contratto come da art. 21.

Nexi in questi casi:

- informa subito il Titolare del blocco della Carta;
- motiva la decisione per telefono, via SMS, via e-mail, via PEC, via telegramma o a mezzo lettera o altro mezzo comunicativo utile allo scopo.

Se possibile, l'informazione è data prima del blocco della Carta o al più tardi subito dopo, salvo che tale informazione non sia contraria a ragioni di sicurezza o a disposizioni di legge o Regolamento.

Fermo quanto previsto dall'art. 21, se vengono meno le ragioni che hanno portato a bloccare la Carta:

- Nexi, di sua iniziativa, riattiva la Carta o, se il motivo che ha determinato il blocco lo consente, ne emette un duplicato;
- se non è possibile emettere un duplicato, Nexi informa il Titolare, che quindi può richiedere l'eventuale l'emissione di una nuova Carta.

Nel caso in cui Nexi non vi abbia già provveduto d'iniziativa, al venir meno delle ragioni che hanno determinato il blocco, il Titolare potrà chiedere a Nexi la riattivazione della Carta o l'emissione di un suo duplicato in base al motivo che ha determinato il blocco), telefonando al Servizio Clienti o con qualsiasi altro mezzo agli indirizzi/recapiti indicati all'art. 43.

#### Art. 34 - Recesso delle Parti

##### Art. 34.1 Recesso del Titolare

Fermo quanto previsto dall'art. 4, il Titolare può recedere dal Contratto in qualsiasi momento, senza preavviso, senza penalità e senza spese) inviando una raccomandata A.R. a Nexi ai recapiti indicati all'art. 43.

Il recesso, è efficace da quando Nexi ne viene a conoscenza.

##### Art. 34.2 Recesso di Nexi

Nexi può recedere dal Contratto nei seguenti casi:

- **con preavviso di 2 mesi** e senza oneri per il Titolare, con raccomandata A.R., per via telematica (e-mail o PEC), o tramite altri strumenti di comunicazione scritta utili per lo scopo di volta in volta disponibili. (cfr. art. 42).

Il recesso è efficace trascorso il periodo di preavviso a decorrere dal momento in cui il Titolare viene a conoscenza del recesso da parte di Nexi;

- **per giustificato motivo**, che è reso noto al Titolare, in qualsiasi momento, senza preavviso, senza oneri per il Titolare, con raccomandata A.R., per via telematica (e-mail o PEC), o tramite altri strumenti di comunicazione scritta utili per lo scopo di volta in volta disponibili. (cfr. art. 42).

Il recesso è efficace quando il Titolare ne viene a conoscenza. A titolo esemplificativo e non esaustivo, per giustificato motivo si intende:

- il peggioramento del merito creditizio del Titolare o la sua insolvenza;
- l'accertamento di protesti cambiari;
- l'esistenza di sequestri civili e/o penali e/o di procedimenti di ingiunzione a carico del Titolare.

##### Art. 34.3 Diritti e obblighi del Titolare in tutti i casi di recesso

In caso di recesso da parte del Titolare stesso o di Nexi, il **Titolare**:

- entro 30 giorni dall'efficacia del recesso, deve pagare, in unica soluzione, ogni somma dovuta a Nexi; se in possesso della Carta, deve invalidarla tagliandola verticalmente in due parti. In caso diverso, Nexi blocca la Carta ed ogni utilizzo successivo è illecito;
- se ritarda a pagare le somme di cui al punto precedente, deve pagare **interessi di mora, spese e commissioni**, come indicato nel Documento di Sintesi;
- ha diritto al **rimborso della quota annuale** della Carta, in proporzione ai mesi di mancato utilizzo. Allo stesso modo, in caso di addebito di ulteriori spese periodiche, queste saranno dovute dal Titolare solo in proporzione per il periodo precedente al recesso; se pagate in anticipo, sono rimborsate in maniera proporzionale;
- se ha autorizzato l'addebito sulla Carta di spese ricorrenti (cfr. art. 8), **deve rivolgersi ai relativi Beneficiari e revocare le autorizzazioni** con congruo anticipo rispetto al recesso (se il recesso è esercitato dal Titolare), o subito dopo essere venuto a conoscenza della comunicazione di recesso (se il recesso è esercitato da Nexi).

##### Art. 34.4 Ulteriori effetti del recesso

In tutti i casi citati in questo articolo, il recesso comprende anche eventuali servizi accessori al Contratto, anche in deroga alle condizioni eventualmente previste dalla normativa di settore.

#### Art. 35 - Servizi accessori

Nexi può associare alla Carta servizi accessori aggiuntivi (per esempio coperture assicurative, servizi di emergenza e di assistenza). L'elenco degli eventuali servizi accessori e la descrizione, a scopo informativo, delle rispettive modalità e condizioni di utilizzo è consultabile sul Sito Internet o contattando il Servizio Clienti. La documentazione informativa sulle coperture assicurative, offerte gratuitamente al Titolare, è pubblicata nell'Area Trasparenza (sezione "Assicurazioni") del Sito Internet. I servizi accessori forniti da terzi sono soggetti ai termini e alle condizioni contenute nel relativo Regolamento contrattuale predisposto dal fornitore del servizio, e sottoscritto dal Titolare separatamente dal Contratto.

#### Art. 36 - Carte Familiari

Tramite la Banca, il Titolare della Carta ("Carta Principale") può chiedere uno o più Carte Familiari a favore di suoi familiari maggiorenni, che possono essere utilizzate dai relativi intestatari ("Titolari di Carte Familiari") negli stessi limiti e modalità previsti dal Contratto. Il Titolare della Carta Principale e il Titolare della Carta Familiare sono responsabili in solido per tutte le obbligazioni che derivano dall'uso della Carta Familiare, perché la stessa è riconducibile al medesimo rapporto contrattuale relativo alla Carta Principale. Per tale motivo, tutti gli utilizzi della Carta Familiare, le commissioni, gli interessi, le spese e gli oneri ad essa relativi, sono addebitati e descritti negli Estratti Conto della Carta Principale.

##### Art. 36.1 Condizioni specifiche delle Carte Familiari

Le Carte Familiari sono emesse con la stessa scadenza della Carta del Titolare e sono utilizzabili entro il Limite di Utilizzo complessivo assegnato al Titolare della Carta Principale.



## REGOLAMENTO

### Richiesta diretta a Nexi Payments

#### Nexi Black

Il Titolare della Carta Familiare ha gli stessi diritti e gli stessi obblighi previsti per il Titolare della Carta Principale. In tutti i casi di blocco per i quali non è prevista l'emissione di un duplicato, o in caso di invalidazione della Carta Principale come da Contratto, la Carta Familiare è automaticamente riquilibrata come Carta Principale, con conseguente addebito, a decorrere dalla successiva annualità, della quota annuale come previsto per la Carte Principali della tipologia a cui essa appartiene (cfr. Documento di Sintesi).

Se sono presenti più Carte Familiari, è riquilibrata come Carta Principale quella con quota annuale di importo maggiore.

#### Art. 37 - Modifiche al Contratto

Ogni modifica del contratto o delle condizioni e informazioni ad esso relative è proposta e comunicata dall'Emittente.

La proposta di modifica unilaterale si ritiene accettata dal Titolare a meno che questi non comunichi all'Emittente, prima della data prevista per l'applicazione della modifica, che non intende accettarla. In questo caso, il Titolare ha diritto di recedere dal Contratto, senza spese, con comunicazione da inviare a Nexi (=> art. 34), entro la data prevista per l'applicazione della modifica.

Nexi può applicare modifiche dei tassi di interesse o di cambio con effetto immediato e senza preavviso:

- **favorevoli** al Titolare;
- **sfavorevoli** al Titolare, quando la modifica dipende solo dalla variazione dei tassi di interesse o di cambio di riferimento convenuti nel Contratto: in questo caso informa tempestivamente il Titolare con comunicazione scritta da inviare con le modalità di seguito descritte in questo articolo.

La proposta di modifica unilaterale è possibile solo se c'è un giustificato motivo. Tutte le comunicazioni di modifica di cui al presente articolo sono effettuate da Nexi con preavviso di almeno 2 mesi rispetto alla data prevista per la loro applicazione (=> art. 42). Con le medesime modalità le comunicazioni possono essere trasmesse anche insieme all'invio dell'Estratto Conto e/o del Documento di Sintesi Annuale.

Tutte le comunicazioni di modifica indicheranno la formula "Proposta di modifica del Contratto".

#### Art. 38 - Rimborso anticipato

Il Titolare può rimborsare in qualsiasi momento a Nexi, in tutto o in parte, ogni credito di Nexi nei suoi confronti anche prima della scadenza del Contratto. Lo può fare chiedendolo per telefono al Servizio Clienti e pagando l'importo dovuto. In questo caso, il Titolare ha diritto a una riduzione del costo totale del credito pari all'importo degli interessi e dei costi dovuti per la durata residua del Contratto. Ricevuta la richiesta di estinzione anticipata, Nexi comunica al Titolare l'importo da pagare per le eventuali rate scadute e non pagate, per il capitale residuo, per gli interessi e tutti gli altri oneri. Le modalità di pagamento dell'importo dovuto sono concordate di volta in volta con Nexi.

#### Art. 39 - Diritto di ottenere copia del Contratto

Il Titolare ha il diritto di ottenere, su sua richiesta, in ogni momento e gratuitamente, copia completa del Contratto e del Documento di Sintesi aggiornato.

#### Art. 40 - Tempi massimi di chiusura del Contratto

In caso di recesso del Titolare, i tempi massimi di chiusura del contratto sono di 45 giorni da quando Nexi riceve la comunicazione di recesso.

#### Art. 41 - Cessione del Contratto/credito

Nexi, dandone comunicazione scritta al Titolare (cfr. art. 42), può cedere in ogni momento a terzi il Contratto o i diritti da esso derivanti, con le relative garanzie senza che ciò comporti la diminuzione della tutela degli interessi del Titolare.

#### Art. 42 - Comunicazioni al Titolare e variazione dei dati personali

Salvo diverso accordo scritto di Nexi e del Titolare, tutte le comunicazioni sul Contratto sono in italiano. L'invio di qualsiasi comunicazione, dichiarazione o documento al Titolare ai sensi del Contratto o da esso consentito - quali, a titolo meramente esemplificativo, Estratti Conto o altra documentazione periodica, eventuali notifiche, proposte di modifica del Contratto - sarà effettuato con piena validità agli indirizzi/recapiti indicati dal Titolare nel Modulo di Richiesta, o a quello successivamente comunicato ai sensi del presente articolo. Tutte le comunicazioni per la quali è richiesta la forma scritta, come da norme via via vigenti, sono valide anche se inviate su **Supporto Durevole**.

Se non è escluso dalla legge o dal Contratto, Nexi fornisce al Titolare le comunicazioni di cui al Contratto con tecniche di comunicazione a distanza, e ne consente il salvataggio su Supporto Durevole.

Nexi può, per esempio, utilizzare la posta elettronica (all'indirizzo indicato nel Modulo di Richiesta dal Titolare o ad altro comunicato successivamente) il telegramma, il fax, i sistemi di chiamata senza intervento di un operatore con dispositivo automatico e le altre tecniche di comunicazione che consentono una comunicazione individuale. Le **telefonate** tra Nexi e il Titolare possono essere registrate. Nexi può inoltre mettere a disposizione le comunicazioni e le informazioni di cui sopra sul proprio Sito Internet nell'Area Personale, avvisando della pubblicazione il Titolare via e-mail.

#### Art. 42.1 Modifiche delle tecniche di comunicazione

Il Titolare può cambiare in qualsiasi momento la tecnica di comunicazione, comunicandolo a Nexi con le modalità prima indicate. In particolare, fermo quanto previsto dal precedente art. 22 sulla rendicontazione periodica, il Titolare può chiedere che le comunicazioni gli siano fornite in forma scritta per posta, pagando quanto indicato nel Documento di Sintesi, se previsto.

In questo caso, l'invio di qualsiasi comunicazione, dichiarazione o documento al Titolare come previsto o consentito dal Contratto (per esempio: Estratti Conto o altra documentazione periodica, eventuali notifiche, proposte di modifica del Contratto) è effettuato con piena validità ai recapiti indicati dal Titolare nel Modulo di Richiesta, o a quello successivamente comunicato.

#### Art. 42.2 Variazioni dei dati del Titolare

Il Titolare comunica tempestivamente a Nexi eventuali variazioni di residenza, domicilio, indirizzo e-mail, numero di telefono, e di ogni altro recapito e dato personale comunicato a Nexi e contenuto nel Modulo di Richiesta.

La comunicazione può avvenire:

- con raccomandata A.R.;
- per mail;
- per telefono al Servizio Clienti.

Se il Titolare non comunica eventuali variazioni dei propri dati, le comunicazioni inviate all'ultimo indirizzo comunicato sono valide ed efficaci.

Nexi invia tutte le comunicazioni previste dal Contratto solo al Titolare intestatario della Carta Principale; le stesse comunicazioni hanno effetto anche nei confronti di eventuali co-obbligati o garanti.

#### Art. 43 - Comunicazioni a Nexi

Il Titolare deve inviare le comunicazioni per iscritto a: Nexi Payments, Corso Sempione, 55 - 20149 Milano.

Per tutte le comunicazioni da Contratto, le domande, le richieste di supporto e i servizi diretti al Servizio Clienti, e in tutti gli altri casi in cui il Contratto prevede l'utilizzo di canali di comunicazione alternativi (telefono, fax, e-mail, ecc.), il Titolare deve utilizzare i recapiti indicati nel Foglio Informativo o sul Sito Internet.

#### Art. 44 - Reclami ricorsi e conciliazioni

Il Titolare può presentare reclami a Nexi in forma scritta con una delle seguenti modalità:

- sul sito [www.nexi.it](http://www.nexi.it), nella sezione Reclami, compilando l'apposito modulo (reclami "possessori di Carte di pagamento");
- via fax: 02-34.88.91.54;
- via mail: [reclami@informa.nexi.it](mailto:reclami@informa.nexi.it);
- tramite PEC: [reclami.nexipayments@pec.nexi.it](mailto:reclami.nexipayments@pec.nexi.it);
- con posta ordinaria, prioritaria o raccomandata A.R. a Nexi Payments SpA - Claims Management, Corso Sempione, 55 - 20149 Milano.

E' valido il reclamo che contiene gli estremi di chi lo propone, i motivi del reclamo, la firma o analogo elemento che consenta di identificare con certezza il Titolare. Nexi **risponde al reclamo entro 15 giornate lavorative** dalla sua ricezione indicando, in caso di accoglimento, i tempi previsti per risolvere il problema. Se Nexi è impossibilitata a rispondere al reclamo entro i tempi indicati, può dare al Titolare una risposta interlocutoria spiegando le ragioni che hanno determinato l'impossibilità a rispondere entro le 15 giornate lavorative previste. Le circostanze che hanno determinato l'impossibilità a rispondere entro 15 giornate lavorative non devono, in ogni caso, essere dovute a volontà o negligenza di Nexi. Nei casi di risposta interlocutoria, Nexi deve comunque fornire una risposta definitiva al reclamo entro 35 giornate lavorative.

#### Art. 44.1 Se Nexi non risponde, il reclamo non è accolto o il Titolare non è soddisfatto della risposta

Se Nexi non risponde al reclamo nei termini stabiliti oppure il reclamo non è accolto o se il Titolare non è comunque soddisfatto della risposta, può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario ("**ABF**") nei casi previsti nella Guida pratica all'Arbitro Bancario Finanziario. Tale Guida è disponibile sul Sito Internet o attraverso il Servizio Clienti, presso le filiali di Banca d'Italia aperte al pubblico, o direttamente sul Sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it).

## REGOLAMENTO

### Richiesta diretta a Nexi Payments

#### Nexi Black

Il ricorso all'ABF è di regola presentato on line accedendo all'Area Riservata del portale [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), previa registrazione.

Il costo del ricorso all'ABF è pari a 20 euro, o altro importo determinato dall'ABF stesso.

**In alternativa all'ABF**, o per le questioni che esulano la sua competenza così come sopra descritta, anche senza preventivo reclamo a Nexi, il Titolare può presentare domanda di mediazione finalizzata alla conciliazione presso uno degli organismi di mediazione autorizzati (Decreto Legislativo 28/2010), il cui elenco è consultabile presso il Sito Internet <https://mediazione.giustizia.it> nella sezione dedicata.

In ogni caso, per procedere all'eventuale via giudiziale, è necessario seguire prima questo procedimento di mediazione. In aggiunta, se Nexi viola le regole di condotta per la prestazione dei servizi di pagamento, il Titolare può presentare un esposto alla Banca d'Italia (Art. 39 del D. Lgs. 11/2010 e successive modificazioni). In caso di grave inosservanza degli obblighi assunti da Nexi nel fornire i servizi di pagamento, sono applicabili sanzioni amministrative pecuniarie nei confronti dei soggetti che svolgono funzioni di amministrazione, direzione, controllo per mancata vigilanza sull'osservanza degli obblighi in questione, nella misura di volta in volta prevista dalla legge (Titolo VIII del Testo Unico Bancario e dell'art. 32 del D. Lgs. 11/2010 e successive modificazioni).

Per maggiori dettagli in merito alle modalità di gestione dei reclami, si rimanda alla sezione Reclami del Sito Internet.

#### **Art. 45 - Lingua del Contratto, legge applicabile e Foro competente**

Il Contratto è redatto in italiano e regolato dalla legge italiana.

Per qualsiasi controversia sulla validità, efficacia, interpretazione ed esecuzione del Contratto è competente, in via esclusiva il Foro dove il Titolare ha la residenza o il domicilio eletto.

#### **Art. 46 – Controlli**

Nexi è soggetta ai controlli esercitati da Banca d'Italia, Via Nazionale, 91 - 00184 Roma.