

# REGOLAMENTO

## Richiesta tramite Banca

### Carta Prepagata CartaChiara

#### Art. 1 - Definizioni

I termini e le espressioni utilizzati in maiuscolo nel presente Regolamento contrattuale, ove non altrimenti definiti all'interno del medesimo, avranno il significato di seguito indicato:

- **"Area Euro"**: l'insieme degli Stati membri dell'Unione Europea, tra cui l'Italia, che hanno adottato come propria moneta l'euro, nonché qualsiasi altro Stato che dovesse di tempo in tempo adottare l'euro come propria moneta.
- **"Addebito diretto"**: l'addebito con cui il Titolare autorizza il Beneficiario a richiedere all'Emittente il trasferimento di una somma di denaro dal proprio conto al conto del Beneficiario. Il trasferimento viene eseguito dall'Emittente alla data o alle date convenute dal Titolare e dal Beneficiario. L'importo trasferito può variare.
- **"Area Personale"**: Area riservata del Sito Internet e dell'App dell'Emittente o della Banca Collocatrice.
- **"ATM" (Automated Teller Machine)**: sportello automatico, collocato generalmente presso gli sportelli bancari, che permette al Titolare di effettuare prelievi di denaro contante, nonché di avere, eventualmente, informazioni sul proprio stato contabile.
- **"Autenticazione Forte del Cliente (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),
  - ineranza (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 maggiore sicurezza, in quanto la violazione di uno di questi elementi non compromette l'affidabilità degli altri.
- **"Beneficiario"**: il soggetto previsto come destinatario finale dei fondi oggetto di un'Operazione di pagamento.
- **"Carta/e"**: la/e carta/e di pagamento prepagata/e e ricaricabile/idenominata "CartaChiara", emessa/e da Nexi e regolamentata/e dal Contratto;
- **"Circuito/i Internazionale/i"**: il/i circuito/i internazionale/i il cui marchio è indicato sulla Carta in virtù di apposito accordo di licenza stipulato tra il/i circuito/i internazionale/i medesimo e Nexi
- **"Codice di Consumo"**: il D.lgs 6 settembre 2005, n. 206 e successive modifiche e integrazioni;
- **"Consumatore"**: la persona fisica di cui all'art. 3, comma 1, lett. a) del Codice del Consumo;
- **"Contratto"**: l'accordo tra il Titolare e Nexi per l'emissione della Carta, che si compone dei documenti indicati all'art. 2;
- **"Disponibilità Massima della Carta"**: l'importo massimo di Moneta Elettronica che può essere caricato sulla Carta attraverso un'iniziale Operazione di caricamento e/o eventuali successive ricariche, e che corrisponde al saldo massimo consentito sulla Carta, la cui misura è indicata all'art. 7.
- **"Documento di Sintesi"**: il documento che riporta, in maniera personalizzata, le condizioni in vigore relative alla Carta, incluse quelle economiche, e più precisamente il documento denominato per esteso "Documento di sintesi Carta Prepagata CartaChiara".
- **"Emittente"**: Nexi Payments SpA, con sede in 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. Soggetto Emittente delle Carte oggetto del Contratto.
- **"Esercente/i"**: il/i punto/i vendita e il/i fornitore/i, anche virtuale/i, aderente/i al/i Circuito/i Internazionale/i, presso il/i quale/i è possibile acquistare beni e/o servizi utilizzando la Carta, ed individuabile/i dal/i marchio/i che contraddistingue/ono il/i Circuito/i Internazionale/i;
- **"Giornata operativa"**: il giorno in cui il Prestatore di servizi di pagamento del pagatore coinvolto nell'esecuzione di un'Operazione di pagamento è operativo, in base a quanto è necessario per l'esecuzione dell'Operazione stessa.
- **"Importo/i Caricato/i"**: l'importo di Moneta Elettronica caricato sulla Carta da parte del Titolare mediante un'iniziale Operazione di caricamento e/o eventuali successive ricariche, con le modalità di cui all'art. 7.
- **"Importo Residuo"**: l'importo di Moneta Elettronica residuo e disponibile sulla Carta, come determinato ai sensi dell'art. 7.

- **"Moneta Elettronica"**: valore monetario così come definito dall'art. 1, comma 2, lett. h-ter), del Testo Unico Bancario.
- **"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;
- **"Operazioni di pagamento"** l'attività posta in essere dal Titolare o dal Beneficiario, di versare, trasferire o prelevare fondi tramite utilizzo della Carta, indipendentemente da eventuali obblighi sottostanti tra il Titolare e il Beneficiario;
- **"Ordine di pagamento"**: qualsiasi istruzione data dal Titolare o da un Beneficiario a Nexi con la quale viene chiesta l'esecuzione di un'Operazione di pagamento.
- **"Parti"**: congiuntamente Nexi e il Titolare.
- **"Pin" (Personal Identification Number)**: codice da digitare, se richiesto dal POS o dall'ATM, per completare un'Operazione di pagamento e/o di prelievo di denaro contante.
- **"POS" (Point of Sale)**: terminale collocato presso gli Esercenti, per l'accettazione dei pagamenti dei beni e servizi effettuati con la Carta;
- **"Prestatore/i di servizi di pagamento"**: il/i soggetto/i rientrante/i nella definizione di cui all'art. 1 comma 1 lettera g) del Decreto legislativo n. 11 del 27 gennaio 2010.
- **"Prestatori di servizi di informazione sui conti (c.d. AISP)"**: Soggetti autorizzati dall'Autorità competente a fornire il servizio on-line di informazione sui conti.
- **"Quota di Rilascio"**: l'importo che il Titolare è tenuto a pagare per il rilascio della Carta e il cui ammontare è indicato nel Documento di Sintesi.
- **"Regolamento Titolari"**: il presente Regolamento contrattuale;
- **"Ricarica Carta Prepagata"**: accreditamento di somme su una Carta Prepagata.
- **"Servizio Clienti"**: il servizio di assistenza (i cui riferimenti sono riportati sui Fogli Informativi delle Carte), messo a disposizione dei Clienti, che consente di usufruire dei servizi, automatici e con operatore, inclusi quelli regolamentati dal Contratto, di volta in volta disponibili e resi noti al Cliente e tramite il quale il Cliente stesso può ricevere assistenza su tutte le domande, le richieste di aiuto, le notifiche di anomalie o le questioni riguardanti la Carta, anche in materia di sicurezza.
- **"Sito Internet"**: Il Sito [www.nexi.it](http://www.nexi.it), 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;
- **"Soggettop Collocatore"**: Banca o altro intermediario finanziario attraverso il quale l'Emittente può provvedere al perfezionamento della richiesta della Carta.
- **"Supporto Durevole"**: qualsiasi strumento che permette al Titolare di memorizzare informazioni a lui personalmente dirette in modo che possano essere agevolmente recuperate durante un periodo di tempo adeguato ai fini cui sono destinate le informazioni stesse, e che consenta la riproduzione immutata delle informazioni (ad esempio, file.pdf).
- **"Testo Unico Bancario"**: il D.Lgs. 1° settembre 1993, n.385 e successive modifiche e integrazioni;
- **"Titolare/i o Cliente/i"**: il/i soggetto/i a cui viene rilasciata la Carta;

#### Art. 2 - Oggetto del Contratto

Il Contratto ha come oggetto l'emissione di una Carta, nonché l'erogazione di servizi ad essa collegati.

Il Contratto si compone del presente Regolamento Titolari che contiene le condizioni generali di contratto, e dei seguenti documenti allegati, che ne costituiscono parte integrante e sostanziale:

- il documento denominato "Documento di sintesi Carta Prepagata CartaChiara", che costituisce il frontespizio del Contratto;
- il documento denominato "Modulo di Richiesta" della Carta, comprensivo dei dati anagrafici e degli altri dati del Titolare;
- il documento denominato "Informativa in materia di trattamento dei dati personali Carta Prepagata CartaChiara";
- il documento denominato "Sicurezza dei pagamenti", disponibile anche sul Sito Internet dell'Emittente.

## REGOLAMENTO

### Richiesta tramite Banca

#### Carta Prepagata CartaChiara

Le disposizioni di cui al presente Contratto si applicano alle Operazioni di pagamento e di prelievo di denaro contante secondo le modalità indicate nel D.Lgs. 11/2010 e nelle disposizioni normative, tempo per tempo vigenti, applicabili ai servizi di pagamento.

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

La richiesta di emissione della Carta viene effettuata presso l'Emittente o presso il Soggetto Collocatore incaricato dall'Emittente di provvedere al perfezionamento della richiesta di emissione. La Carta è emessa dall'Emittente a proprio insindacabile giudizio, unicamente a persona fisica, maggiorenne o minorenni, residente in Italia ed in possesso di codice fiscale. Il Titolare può anche essere un minorenni o una persona soggetta a tutela/curatela/amministrazione di sostegno purché autorizzato/a in forma scritta nel Modulo di Richiesta dal genitore o da chi ne fa le veci (il "Genitore/Tutore/Curatore/Amministratore di Sostegno"). Autorizzando il Titolare, il Genitore/Tutore/Curatore/Amministratore di Sostegno accetta il Contratto e si fa carico di ogni obbligazione del Titolare ai sensi del Contratto stesso.

Il Genitore/Tutore/Curatore/Amministratore di Sostegno assume inoltre ogni responsabilità relativa all'utilizzo della Carta nei confronti dell'Emittente, del Circuito/i Internazionale/i e di terzi fino al raggiungimento della maggiore età del Titolare (o fino alla cessazione della tutela/curatela/amministrazione di sostegno), che da quel momento assumerà la piena responsabilità per ogni utilizzo della Carta.

La richiesta di emissione, contenuta nel Modulo di Richiesta, deve essere sottoscritta presso gli sportelli dell'Emittente o presso il Soggetto Collocatore, corrispondendo contestualmente la Quota di Rilascio.

Il Modulo di Richiesta, debitamente compilato in ogni sua parte, firmato dal Cliente e convalidato dall'Emittente o dal Soggetto Collocatore, costituisce la proposta contrattuale del Cliente. Il Contratto si considera perfezionato nel momento della consegna al Titolare della Carta, insieme con la lettera di accettazione. Ciò, di norma, avviene contestualmente alla richiesta e al pagamento della Quota di Rilascio. Il rilascio della Carta è subordinato all'identificazione del Titolare (ed eventualmente del Genitore/Tutore/Curatore/Amministratore di Sostegno se il Titolare è minorenni o soggetto a tutela/curatela/amministrazione di sostegno). Qualora l'Emittente si avvalga di un Soggetto Collocatore per il perfezionamento della richiesta di emissione, l'identificazione del Titolare è effettuata dal Soggetto Collocatore.

#### Art. 4 - Condizione risolutiva

Le Parti convengono espressamente, inoltre, di condizionare risolutivamente il Contratto a tutti i casi di cessazione, a qualunque titolo e per qualsiasi causa, della validità della Carta e/o di impossibilità di utilizzo della Carta (quali, ad esempio, danneggiamento, smagnetizzazione, invalidazione, furto, appropriazione indebita, uso non autorizzato, falsificazione e contraffazione) che si dovessero verificare, ai sensi del Contratto, prima della scadenza della Carta stessa. In caso di avveramento della condizione risolutiva vale quanto previsto ai punti a) e b) del successivo art. 5.

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

La Carta è valida ed utilizzabile fino al termine di scadenza indicato su di essa e scade l'ultimo giorno del mese indicato sulla Carta stessa. Il Contratto ha durata determinata, collegata alla scadenza temporale indicata sulla Carta. Alla scadenza della Carta, pertanto, il Contratto si ritiene cessato senza necessità di alcuna comunicazione al Cliente. Le Carte scadute non possono essere rinnovate, e il Cliente potrà eventualmente ottenere una nuova Carta, previa sottoscrizione di un nuovo contratto e a fronte del pagamento della relativa Quota di Rilascio.

In caso di scadenza della Carta:

- restano, comunque, ferme tutte le obbligazioni sorte a carico del Titolare (ed eventualmente del Genitore/Tutore/Curatore/Amministratore di Sostegno) anteriormente alla data di scadenza della Carta e/o di avveramento della condizione risolutiva, e il Cliente, entro 30 (trenta) giorni dalla data di scadenza della Carta e/o di avveramento della condizione risolutiva, deve pertanto provvedere al pagamento, in unica soluzione, di ogni ragione di credito vantata da Nexi nei suoi confronti, e, se in possesso della Carta, alla sua pronta invalidazione tagliandola verticalmente in due parti.

In caso diverso, Nexi provvederà a bloccare la Carta ed ogni utilizzo successivo sarà da considerarsi illecito. Nexi è comunque sin d'ora espressamente autorizzata a trattenere quanto di spettanza a valere sull'Importo Residuo esistente sulla Carta, ovvero su altre Carte Prepagate intestate al Titolare;

- il Cliente ha diritto al rimborso dell'Importo Residuo con le modalità previste al successivo art. 20.

#### Art. 6 - Disponibilità Massima della Carta, caricamento e disponibilità di spesa residua

La Carta può essere utilizzata per le Operazioni e i pagamenti di cui al successivo art. 7 previa costituzione di un Importo Caricato, mediante un'iniziale Operazione di caricamento ed eventuali successive ricariche.

Il Titolare può effettuare ricariche più volte nel corso del periodo di validità della Carta, entro la Disponibilità Massima della Carta.

La Carta prevede inoltre tagli minimi e massimi di ricarica, secondo quanto previsto nel Documento di Sintesi. Il Titolare può costituire un Importo Caricato tramite i canali resi disponibili e comunicati al Cliente attraverso il Sito Internet o indicati nel Documento di Sintesi, attenendosi alle istruzioni operative ivi riportate. Per i soli canali di ricarica per i quali è espressamente previsto nel Documento di Sintesi, il Titolare dovrà esibire il proprio codice fiscale ed un documento d'identità in corso di validità e dotato di foto. Le commissioni previste per tali Operazioni sono evidenziate nel Documento di Sintesi.

La disponibilità della Carta è determinata dalla differenza fra:

- gli Importi Caricati; e
- gli Ordini di pagamento e/o le Operazioni di prelievo di denaro contante già eseguiti e/o contabilizzate, i pagamenti di cui al successivo art. 19 (ad eccezione di quelli corrisposti direttamente dall'Utilizzatore e non addebitati sulla Carta) nonché tutte le altre movimentazioni e le somme a qualsiasi titolo già contabilizzate.

Qualora l'importo relativo alla singola Operazione di pagamento o Operazione di prelievo di denaro contante e/o relativo al singolo pagamento - comprensivo delle commissioni e delle spese indicate nel Documento di Sintesi - superi l'Importo Residuo, Nexi sarà legittimata a negare l'autorizzazione alla transazione stessa. Il Titolare prende atto che possono essere riscontrate differenze tra l'Importo Residuo e le risultanze contabili, in considerazione dei tempi tecnici necessari per la contabilizzazione delle Operazioni e/o per le modalità tecniche di esecuzione delle stesse.

Il Titolare è in ogni caso tenuto a rimborsare tutte le Operazioni di pagamento e le Operazioni di prelievo di denaro contante effettuate, anche qualora dette Operazioni siano state effettuate oltre i limiti dell'Importo Residuo. A tal fine l'Emittente è comunque sin d'ora espressamente autorizzato a trattenere quanto di spettanza a valere sull'Importo Residuo esistente sulla Carta ovvero su altre Carte Prepagate intestate al Titolare. Il Titolare prende atto che, per le Operazioni di prelievo di denaro contante, le banche che procedono all'erogazione del servizio e/o i terzi proprietari o gestori degli sportelli automatici abilitati (ATM) aderenti al Circuito Internazionale, possono imporre limiti minimi e massimi di prelievo, applicabili per ciascuna Operazione, e/o giornalieri, e/o mensili o altro.

#### Art. 7 - Uso della Carta

La Carta deve essere usata solo dal Titolare personalmente e non può essere in nessun caso e per nessun motivo ceduta o data in uso a terzi. Ai sensi della normativa vigente, il Titolare è tenuto a segnalare, attraverso una comunicazione al Servizio Clienti, nel corso del futuro svolgimento del rapporto, 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 l'operazione è compiuta. La Carta, nei limiti dell'Importo Residuo e nel rispetto degli ulteriori limiti indicati nel Documento di Sintesi, consente al Titolare di:

- acquistare beni e/o servizi presso gli Esercenti senza contestuale pagamento in contanti; l'acquisto potrà avvenire, anche attivando meccanismi di Autenticazione Forte del Cliente ove il sistema lo richiede, con una delle seguenti modalità:
  - con la firma dello scontrino emesso da terminali elettronici - POS, installati presso l'Esercente o di documento equivalente;
  - digitando, ove previsto, il codice personale segreto o PIN;
  - in modalità contactless, senza firmare lo scontrino (o documento equivalente) né digitare il PIN;

# REGOLAMENTO

## Richiesta tramite Banca

### Carta Prepagata CartaChiara

(iv) mediante dispositivo mobile abilitato (ie. smartphone, tablet o wearable) previa registrazione e virtualizzazione della Carta ai servizi di Mobile Payments attivati di volta in volta dall'Emittente (ad es. Apple Pay, Google Pay e Samsung Pay) e comunicati al cliente attraverso i canali standard di comunicazione (sia per pagamenti in prossimità sia da remoto). 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 (ad esempio, pagare i pedaggi autostradali, inserendo la Carta nel terminale o, per gli acquisti e le prenotazioni su Internet, mediante l'inserimento dei dati carta su una pagina web sicura richiamata dal link ricevuto tramite i canali di comunicazione concordati con l'Esercente).

L'Emittente 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.

L'Emittente può iscrivere di sua iniziativa e gratuitamente il 3D Secure i Titolari che hanno comunicato il numero di cellulare all'Emittente stesso anche tramite la Banca collocatrice, 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 dal Nexi.

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 pubblicato sul Sito Internet nella Sezione Trasparenza.

Per un uso consapevole 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) effettuare prelievi di denaro contante presso gli sportelli bancari delle banche aderenti al Circuito Internazionale in Italia e all'estero, anche attraverso l'uso degli sportelli automatici abilitati (ATM), individuabili dal marchio che contraddistingue il Circuito Internazionale. In tal caso il prelievo di denaro contante dovrà avvenire digitando il PIN.

Con le funzionalità base del Servizio Spending Control, il Titolare può gratuitamente inibire 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 non prevede funzionalità aggiuntive.

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 disponibili si rinvia al Regolamento del Servizio, pubblicato sul Sito Internet nella Sezione Trasparenza.

#### Art. 8 - Consenso e autorizzazione delle Operazioni di pagamento

Nel caso di utilizzo della Carta per effettuare acquisti presso gli Esercenti, il Titolare presta il consenso all'Operazione di pagamento con le seguenti modalità:

- con la firma dello scontrino emesso da terminali elettronici - POS, installati presso l'Esercente o di documento equivalente;
- digitando, ove previsto, il codice personale segreto o PIN;
- in modalità contactless, senza firmare lo scontrino (o documento equivalente) né digitare il PIN;
- 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;
- se l'acquisto avviene attraverso canali remoti, mediante inserimento o comunicazione del numero della Carta e del codice di sicurezza riportato sul retro della Carta (nonché degli altri estremi della Carta richiesti), ovvero con le differenti modalità previste dall'Esercente anche per il tramite del protocollo «3D Secure» per i casi in cui è previsto.

Per i dettagli si rimanda al Regolamento del Servizio nell'Area Trasparenza del Sito Internet.

f) per addebiti ricorrenti, mediante disposizione diretta dell'Esercente/Beneficiario a cui il Titolare abbia rilasciato l'autorizzazione.

Con il rilascio del consenso in conformità al comma precedente, il Cliente conferma di concludere l'Operazione di pagamento, riconosce che l'importo indicato sullo scontrino emesso dai terminali elettronici - POS installati presso l'Esercente, o su altro documento equivalente, è esatto e può essergli irrevocabilmente addebitato, fatto salvo quanto stabilito in merito alla revoca del consenso (di cui al successivo art. 9) e all'utilizzo non autorizzato della Carta ai sensi del Contratto.

L'autorizzazione deve essere concessa prima dell'esecuzione di un'Operazione di pagamento. Se concordato di volta in volta per iscritto tra le Parti, l'autorizzazione può essere concessa dopo l'esecuzione di un'Operazione di pagamento.

I corrispettivi degli acquisti effettuati vengono pagati all'Esercente dal Nexi, per conto del Cliente. Nexi addebita di volta in volta gli importi relativi agli acquisti senza preventiva comunicazione al Titolare, salvo sua espressa richiesta di rettifica in conformità a quanto stabilito dal successivo art. 23.

#### Art. 9 - Revoca del consenso alle Operazioni di pagamento

Il Cliente può revocare il consenso all'esecuzione di Operazione di pagamento, trasmesso dal Cliente medesimo o indirettamente dal Beneficiario, fino a che l'Ordine di pagamento non sia stato ricevuto da Nexi. La revoca dovrà avvenire, ove possibile, con le medesime modalità con cui il consenso è stato prestato, ovvero con le diverse modalità previste dall'Esercente/Beneficiario e/o dal Circuito Internazionale.

Se l'Operazione di pagamento è disposta su iniziativa del Beneficiario o per il suo tramite, la revoca del consenso ad eseguire l'Operazione di pagamento dovrà avvenire direttamente nei confronti dell'Esercente/Beneficiario, in ogni caso prima che l'Ordine di pagamento sia ricevuto da Nexi. Nel caso di addebiti diretti, per i quali vi è una preventiva autorizzazione all'addebito sulla Carta da parte del Titolare, quest'ultimo può revocare l'Ordine di pagamento non oltre la fine della giornata operativa precedente il giorno concordato per l'addebito, nei modi e nelle forme previste dalla legge e/o dal contratto concluso con l'Esercente/Beneficiario medesimo, in ogni caso prima che l'Ordine di pagamento sia ricevuto da Nexi. Una volta ricevuto da Nexi, l'Ordine di pagamento diviene irrevocabile e può essere revocato solo con il consenso di Nexi medesima e, in caso di Operazioni di pagamento disposte su iniziativa del Beneficiario o per il suo tramite e di addebiti diretti, è necessario anche il consenso del Beneficiario. Nexi si riserva di addebitare le spese connesse alla revoca, nella misura indicata nel Documento di Sintesi, e che saranno comunque proporzionate ai costi effettivi sostenuti da Nexi. Le Operazioni di pagamento eseguite successivamente al momento in cui Nexi riceve la revoca del consenso non possono essere considerate autorizzate.

#### Art. 10 - Rifiuto degli Ordini di pagamento

Nexi può rifiutarsi di eseguire gli Ordini di pagamento, indipendentemente dal fatto che tali Ordini di pagamento siano disposti dal Cliente o dal Beneficiario o per il tramite di quest'ultimo, se gli Ordini di pagamento stessi non rispettano tutte le applicabili disposizioni del Contratto o se il pagamento risulti contrario a disposizioni di diritto comunitario o nazionale. Se Nexi rifiuta di eseguire un Ordine di pagamento, il rifiuto e, ove possibile, le relative motivazioni, nonché la procedura per correggere eventuali errori materiali imputabili al Cliente che abbiano causato il rifiuto, sono comunicati al Cliente con la massima sollecitudine attraverso gli scontrini emessi dai terminali elettronici - POS installati presso l'Esercente, il Sito Internet presso il quale viene effettuato l'acquisto, ovvero per telefono, via SMS o via e-mail, tale informazione non debba essere fornita in quanto in contrasto con obiettivi di ordine pubblico o di pubblica sicurezza, individuati ai sensi dell'articolo 126 del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, o ricorrono giustificati motivi ostativi in base alle disposizioni in materia di contrasto del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo, di legge o di Regolamento. Qualora il rifiuto dell'Ordine di pagamento sia obiettivamente giustificato, le Parti concordano che Nexi può addebitare al Cliente spese ragionevoli per la comunicazione, nella misura indicata nel Documento di Sintesi. Un Ordine di pagamento di cui sia stata rifiutata l'esecuzione per motivi obiettivamente giustificati non è considerato ricevuto da Nexi.

## REGOLAMENTO

### Richiesta tramite Banca

#### Carta Prepagata CartaChiara

##### Art. 11 - Rapporti con gli Esercenti

Il Titolare riconosce espressamente:

- che Nexi non ha alcuna responsabilità nel caso in cui la Carta non sia accettata dagli Esercenti per cause a loro non imputabili;
- l'estraneità di Nexi ai sottostanti rapporti commerciali fra lui e gli Esercenti; resta 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 nel caso in cui i relativi Ordini di pagamento siano già stati eseguiti.

Fermo restando quanto previsto alla precedente lett. b), il Titolare avrà comunque il diritto di rivolgersi a Nexi al fine di attivare le procedure di rimborso (c.d. "chargeback") 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, nei limiti ed alle condizioni stabilite dal Circuito Internazionale medesimo. Per conoscere i termini e le condizioni delle procedure di rimborso, il Titolare potrà contattare il Servizio Clienti.

##### Art. 12 - Operazioni di prelievo di denaro contante

Il Titolare può effettuare prelievi di denaro contante presso gli sportelli bancari delle banche aderenti al Circuito Internazionale in Italia e all'estero, anche attraverso l'uso degli sportelli automatici abilitati (ATM), individuabili tramite il marchio che contraddistingue il Circuito Internazionale. Per le Operazioni disposte presso le filiali delle banche, il consenso all'Operazione di prelievo di denaro contante è prestato dal Titolare mediante la sottoscrizione di apposita distinta. Per le Operazioni disposte tramite gli sportelli ATM, il consenso all'Operazione di prelievo di denaro contante è prestato dal Titolare digitando il PIN. Il Titolare espressamente accetta e riconosce che sono valide ed autorizzate, e che si riferiscono a se stesso, le Operazioni effettuate dopo avere utilizzato il PIN. Il Titolare e Nexi attribuiscono un valore di prova alle registrazioni delle disposizioni effettuate tramite ATM che vengono effettuate in via automatica dalle apparecchiature elettroniche dedicate.

Nexi non è in alcun modo responsabile se la Carta non viene accettata, se non viene erogato denaro contante presso gli ATM aderenti al Circuito Internazionale o se un qualsiasi ATM aderente al Circuito Internazionale eroga denaro contante entro limiti inferiori all'Importo Residuo. Su tutti i prelievi di denaro contante Nexi applica una commissione nella misura prevista nel Documento di Sintesi. A tali Operazioni, inoltre, in linea con quanto previsto dal Circuito Internazionale, le banche che procedono all'erogazione del servizio e/o i terzi proprietari o gestori degli ATM aderenti al Circuito Internazionale possono applicare ulteriori commissioni opportunamente comunicate e/o evidenziate dagli ATM medesimi.

##### Art. 13 - Operazioni in valuta estera

Tutte le Operazioni eseguite in valuta diversa dall'Euro sono comunque addebitate in Euro, al tasso di cambio determinato dal Circuito Internazionale all'atto della data della conversione in Euro, nel rispetto degli accordi internazionali in vigore, con la maggiorazione indicata nel Documento di Sintesi. L'utilizzo all'estero della Carta, anche in Paesi non aderenti all'Unione Monetaria Europea, è soggetto alle norme valutarie di tempo in tempo vigenti ed applicabili.

##### Art. 14 - Firma sulla Carta e sugli scontrini

Il Titolare ha l'obbligo di firmare la Carta sul retro non appena ne entra in possesso, restando responsabile di ogni conseguenza che possa derivare dall'indebito o illecito uso della Carta non firmata, anche ai sensi del successivo art. 29. La firma, ove prevista, apposta dal Titolare sugli scontrini emessi da terminali elettronici - POS, installati presso l'Esercente, o su documenti equivalenti, al momento dell'Operazione di pagamento o dell'Operazione di prelievo di denaro contante deve essere conforme a quella apposta dallo stesso Titolare sul Contratto e sul retro della Carta stessa.

##### Art. 15 - Codice personale segreto PIN: utilizzo e obbligo di custodia

A ciascuna Carta viene attribuito un codice personale segreto (PIN), che deve essere utilizzato esclusivamente dal Titolare stesso, in abbinamento con la Carta, per le Operazioni di pagamento (ove richiesto) e per le Operazioni di prelievo di denaro contante presso gli sportelli automatici ATM aderenti al/i Circuito/i Internazionale/i in Italia e all'estero. Il PIN potrà essere utilizzato - se richiesto - anche per altre tipologie di pagamento che prevedano l'utilizzo di apparecchiature elettroniche.

Il PIN, generato elettronicamente, non è noto né al personale di Nexi né all'eventuale Soggetto Collocatore, e viene consegnato direttamente, in plico sigillato, al Titolare. Il Titolare ha l'obbligo di custodire il PIN con la massima cura. Il PIN deve restare segreto e non deve essere annotato sulla Carta, né conservato insieme con quest'ultima o con documenti del Titolare.

In caso di violazione delle misure di cautela di cui al presente articolo, il Titolare è responsabile di ogni conseguenza dannosa che possa derivare dall'indebito o illecito uso della Carta insieme al PIN, anche ai termini ed alle condizioni di cui al successivo art. 29.

##### Art. 16 - Identificazione del Titolare ed eventuale invalidazione della Carta al momento dell'Operazione di pagamento o di prelievo di denaro contante

La Banca presso la quale il Titolare chiede di effettuare un prelievo di denaro contante e l'Esercente, all'atto dell'acquisto, hanno facoltà di chiedere al Titolare l'esibizione di un documento di riconoscimento che ne provi l'identità, e di annotarne gli estremi.

Il Titolare prende atto che, in tutti i casi in cui la Carta risulti essere legittimamente bloccata ai sensi del Contratto, la Banca e l'Esercente possono trattenere e invalidare la Carta medesima.

##### Art. 17 - Servizi on-line

Il Titolare può accedere, tramite autenticazione forte, richiesta nel rispetto della normativa vigente, ad un'area riservata del Sito Internet e dell'APP ("Area Personale") dedicata a servizi informativi della Carta, servizi di assistenza, di sicurezza e utilità. Per usufruire dei servizi online, il Titolare dovrà preventivamente registrarsi inserendo le informazioni richieste. Il Titolare autorizza sin da ora Nexi ad attivare ed implementare, a propria discrezione, l'elenco dei servizi e delle funzioni disponibili sul Sito Internet, che saranno utilizzabili dal Titolare con la decorrenza ed alle condizioni di volta in volta resi noti da Nexi.

##### Art. 18 - Messaggi di Alert tramite notifiche APP e SMS relativi agli Ordini di pagamento ed alle Operazioni di anticipo di denaro contante

I servizi di messaggi di alert tramite notifiche APP e SMS consentono al Titolare di essere informato per ogni Ordine di pagamento e/o Operazione di prelievo di denaro contante richiesto/a sulla sua Carta per un importo uguale o superiore alla soglia personalizzata dal Titolare, rispetto alla soglia predefinita da Nexi.

L'attivazione del servizio è automatica e gratuita, su canale SMS a fronte dell'indicazione da parte del Titolare del numero di telefono cellulare sul Modulo di Richiesta. In alternativa, il Titolare può attivare sempre gratuitamente il Servizio su notifiche da APP per transazioni superiori alla soglia predefinita da Nexi. Qualora decida di aderire al servizio di messaggi di alert di sicurezza successivamente, ovvero disattivarlo, il Titolare dovrà farne relativa richiesta tramite il Servizio Clienti, il Sito Internet o l'APP Nexi Pay. Il Regolamento del Servizio ed il valore della soglia predefinita di avviso sono consultabili nell'Area Personale o possono essere richiesti al Servizio Clienti. Nexi invierà al Titolare un messaggio contenente i dati necessari all'identificazione dell'Ordine di pagamento e/o dell'Operazione di prelievo di denaro contante.

Il Titolare ha l'obbligo di verificare la correttezza dei dati indicati nel messaggio, e potrà così:

- rilevare e comunicare tempestivamente al Servizio Clienti agli indirizzi/recapiti di cui al successivo art. 42 eventuali utilizzi indebiti o illeciti della Carta o del PIN, in particolare osservando quanto previsto al successivo art. 29, e/o
- effettuare la richiesta di rettifica di cui al successivo art. 23.

Il Titolare ha l'obbligo di segnalare tempestivamente a Nexi eventuali successive variazioni del numero di telefono cellulare, in conformità a quanto previsto al successivo art. 41.

I Servizi di messaggistica sono strettamente collegati al numero telefonico indicato dal Titolare. Pertanto, nel caso di trasferimento o cessione a qualsiasi titolo del numero telefonico, i Servizi di messaggi di alert saranno fruiti dal cessionario, sotto l'esclusiva responsabilità del Titolare cedente.

##### Art. 19 - Pagamenti

Il Titolare si obbliga a corrispondere:

- la Quota di Rilascio;
- le commissioni per gli oneri di negoziazione relativi ad utilizzi effettuati in valuta diversa dall'Euro (già incluse nei tassi di cambio applicati);
- le commissioni applicate su Operazioni di prelievo di denaro contante;
- le commissioni applicate su Operazioni di ricarica della Carta;

## REGOLAMENTO

### Richiesta tramite Banca

#### Carta Prepagata CartaChiara

- e) eventuali oneri di carattere fiscale;
- f) eventuali altre spese indicate nel Documento di Sintesi. L'ammontare dei singoli pagamenti di cui al comma precedente è indicato nel Documento di Sintesi. Detti pagamenti, ad eccezione dell'importo di cui alla lettera a), sono addebitati al Titolare mediante riduzione dell'Importo Caricato sulla Carta, con valuta pari alla data dell'Operazione. Le commissioni di cui alla lettera d) potranno, in alternativa, essere corrisposte direttamente dal Titolare.

#### Art. 20 - Rimborso dell'Importo Residuo

Il Titolare può richiedere a Nexi, in qualsiasi momento purché non oltre il termine di 10 (dieci) anni dalla data di scadenza della Carta, il rimborso dell'Importo Residuo, senza la corresponsione di spese o penalità.

Il Titolare può anche richiedere, entro la data di scadenza della Carta, il rimborso parziale. La richiesta, che deve essere inoltrata per iscritto dal Titolare a Nexi agli indirizzi/recapiti di cui al successivo art. 42, dovrà riportare il numero della Carta, copia del documento d'identità (carta d'identità, passaporto o patente) del Titolare, il codice dell'Operazione di blocco ove previsto (fornito da Nexi contestualmente in sede di richiesta del blocco della Carta) e, se il rimborso viene richiesto tramite bonifico bancario, il codice IBAN relativo al conto corrente sul quale il Titolare richiede che venga disposto tale bonifico. In ogni caso in cui il Titolare sia minorenne o comunque sottoposto a tutela/curatela o ad amministrazione di sostegno, la richiesta di rimborso, da effettuare con le suddette modalità, dovrà essere necessariamente sottoscritta (oltre che dallo stesso Titolare) anche dal Genitore/Tutore/Curatore/Amministratore di Sostegno. Nexi provvederà ad evadere la richiesta entro 7 (sette) giorni lavorativi dalla ricezione della stessa, mediante bonifico su conto corrente intestato al Titolare (e il cui IBAN è comunicato a Nexi secondo quanto previsto sopra) o mediante assegno circolare non trasferibile intestato allo stesso Titolare, a seconda di quanto richiesto dal Titolare. Il rimborso totale dell'Importo Residuo comporta il recesso dal Contratto – con conseguente applicazione dei diritti e degli obblighi di cui al successivo art. 34 – e alla domanda di rimborso dovrà pertanto essere allegata la Carta, debitamente tagliata in due (ove presente).

#### Art. 21 - Comunicazioni periodiche e informazioni successive rispetto ad Operazioni di pagamento e di prelievo di denaro contante

Non è prevista la produzione periodica di documentazione cartacea. Tutte le informazioni relative alle Operazioni di pagamento e di prelievo di denaro contante effettuate, nonché ai pagamenti ed alle ulteriori movimentazioni sulla Carta, sono registrate contabilmente e messe gratuitamente a disposizione del Titolare – unitamente al riepilogo dell'Importo Residuo – con le modalità di seguito descritte:

- a) su Supporto Durevole, consultando il Sito Internet ed accedendo all'area riservata;
- b) telefonando al Servizio Clienti;
- c) inviando un SMS, qualora il Titolare abbia preventivamente attivato il relativo servizio. Il numero messo in funzione per tale servizio, insieme con le istruzioni operative per l'invio del SMS, possono essere richiesti in ogni momento al Servizio Clienti, ovvero consultati sul Sito Internet.

Il Titolare ha inoltre la facoltà di chiedere, in qualunque momento, la produzione e l'invio di un riepilogo cartaceo (la "Lista Movimenti"), a fronte del pagamento del corrispettivo indicato nel Documento di Sintesi. La relativa richiesta deve essere inviata per iscritto, con una delle seguenti modalità:

- a) a mezzo lettera all'indirizzo/recapito di Nexi di cui al successivo art. 42;
- b) a mezzo e-mail, alla casella di posta elettronica: 2cartachiar@nexi.it

La Lista Movimenti comprende le Operazioni di pagamento e di prelievo di denaro contante, i pagamenti e le ulteriori somme e movimentazioni contabilizzate nel periodo richiesto (comunque non superiore a sei mesi) e sarà inviata solo in presenza di movimenti contabili relativi al periodo richiesto stesso.

Trascorsi 13 (tredici) mesi dalla data in cui la registrazione contabile di ogni singola Operazione di pagamento e/o di prelievo di denaro contante è messa a disposizione del Cliente tramite i sud- detti canali, senza che sia pervenuta a Nexi una contestazione specifica ai sensi del successivo art. 23, l'Operazione di pagamento e/o di prelievo di denaro contante si intenderà senz'altro approvata dal Titolare. Le spese relative ad informazioni supplementari o più frequenti ovvero quelle relative alla trasmissione con strumenti di comunicazione diversi

rispetto a quanto previsto nel Contratto, sono indicate al momento della richiesta sulla base di quanto previsto nel Documento di Sintesi, e sono comunque ragionevoli e proporzionate ai costi effettivamente sostenuti.

La relativa richiesta deve essere effettuata con le seguenti modalità:

- a) contattando telefonicamente il Servizio Clienti;
- b) mediante portale, accedendo all'area riservata del Sito Internet.

#### Art. 22 - Utilizzo non corretto degli estremi della Carta o del PIN - Responsabilità di Nexi

Gli Ordini di pagamento e le Operazioni di prelievo di denaro contante si considerano correttamente eseguiti se sono stati utilizzati correttamente gli estremi della Carta o del PIN assegnati al Titolare. Se gli estremi della Carta o del PIN forniti dal Titolare non sono esatti, Nexi non è responsabile della mancata o inesatta esecuzione dell'Operazione di pagamento o dell'Operazione di prelievo di denaro contante. Nexi non è altresì responsabile della mancata o inesatta esecuzione dell'Ordine di pagamento se il Titolare, all'atto del conferimento dell'Ordine del pagamento, ha erroneamente fornito le indicazioni necessarie all'esecuzione dell'Operazione di pagamento o dell'Operazione di prelievo di denaro contante. Nexi, che agisce per conto del Titolare, compie in ogni caso sforzi ragionevoli per recuperare i fondi oggetto dell'Operazione di pagamento, e potrà eventualmente addebitare al Titolare le spese sostenute per il recupero dei fondi medesimi, nella misura indicata nel Documento di Sintesi, e che saranno comunque proporzionate ai costi effettivi sostenuti da Nexi. Il Prestatore di servizi di pagamento del Beneficiario è tenuto a collaborare, anche comunicando all'Emittente ogni informazione utile.

Se non è possibile il recupero dei fondi, l'Emittente, su richiesta scritta del Titolare, è tenuto a fornirgli ogni informazione disponibile che sia utile ai fini di un'azione di tutela. Le Parti si danno reciprocamente atto che l'obbligazione di Nexi di attivarsi per recuperare i fondi è da ritenersi un'obbligazione di mezzi e non di risultato. Nexi è responsabile solo dell'esecuzione delle Operazioni di pagamento e delle Operazioni di prelievo di denaro contante disposte con l'utilizzo corretto degli estremi della Carta o del PIN assegnati al Titolare, anche qualora quest'ultimo abbia fornito a Nexi informazioni ulteriori rispetto a tali dati. Fermo restando quanto previsto ai successivi artt. 23, 24, 25 e 26, qualora il Cliente neghi di aver autorizzato un'Operazione di pagamento o un'Operazione di prelievo di denaro contante già eseguita o sostenga che questa non sia stata correttamente eseguita, è onere di Nexi provare che l'Operazione di pagamento o di prelievo di denaro 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.

A tal fine, resta inteso che nell'ambito dell'istruttoria che sarà svolta a seguito della comunicazione di cui al successivo art. 23, Nexi avrà diritto di richiedere al Cliente l'esibizione dei documenti (quali, ad esempio memorie di spesa, scontrini emessi dai terminali elettronici installati presso l'Esercente, o documenti equivalenti) relativi all'Operazione di pagamento o all'Operazione di prelievo di denaro contante di cui il Cliente richiede la rettifica.

#### Art. 23 - Comunicazione di Operazioni di pagamento e di prelievo di denaro contante non autorizzate o non correttamente eseguite

Il Titolare che viene a conoscenza di Operazioni di pagamento o di prelievo di denaro contante non autorizzate, non eseguite o eseguite in modo inesatto, può ottenerne la rettifica solo se comunica senza indugio tale circostanza a Nexi chiamando il Servizio Clienti, confermando poi tale richiesta di rettifica a Nexi mediante comunicazione scritta a mezzo lettera raccomandata A.R. o equivalente.

#### Art. 23-bis - Operazioni di pagamento il cui importo non sia noto in anticipo

Se un'Operazione di pagamento è disposta dal Beneficiario o per suo tramite, senza che sia noto l'importo dell'Operazione nel momento in cui il Titolare presta il proprio consenso, Nexi può bloccare la disponibilità dell'Importo Residuo della Carta solo se il Titolare ha acconsentito a che sia bloccato un importo predeterminato.

Nexi sbloccherà senza indugio la disponibilità dell'Importo Residuo della Carta bloccata nel momento della ricezione delle informazioni concernenti l'esatto importo dell'Operazione di pagamento e, al più tardi, dopo la ricezione dell'ordine di pagamento.

## REGOLAMENTO

### Richiesta tramite Banca

#### Carta Prepagata CartaChiara

##### **Art. 24 - Responsabilità dell'Emittente per Operazioni di pagamento e di prelievo di denaro contante non autorizzate - Rimborso**

Fatta salva la necessità di tempestiva comunicazione di cui al precedente art. 23, nel caso in cui un'Operazione di pagamento o di prelievo di denaro contante non risulti essere stata autorizzata, Nexi rimborsa al Titolare l'importo dell'Operazione, entro e non oltre la fine della giornata operativa successiva a quella in cui la comunicazione di Operazione non autorizzata perviene a Nexi medesima, con le modalità richieste dal Cliente. Il rimborso non preclude la possibilità per Nexi di dimostrare, anche in un momento successivo, che l'Operazione di pagamento o di prelievo di denaro contante era stata autorizzata; in tal caso, Nexi ha il diritto di chiedere ed ottenere dal Titolare la restituzione dell'importo rimborsato. Fermo restando quanto sopra, se vi è un motivato sospetto di frode, Nexi può sospendere il rimborso dandone immediata comunicazione alla Banca d'Italia.

Le Parti espressamente escludono il diritto al risarcimento degli ulteriori danni. Se il Cliente riveste la qualità di Consumatore, alle Operazioni di pagamento effettuate tramite internet si applicano inoltre le disposizioni di cui all'art. 62 del Codice del Consumo.

##### **Art. 25 - Rimborsi per Operazioni di pagamento autorizzate disposte dal Beneficiario o per il suo tramite**

Nel caso in cui un'Operazione di pagamento autorizzata, disposta su iniziativa del Beneficiario o per il suo tramite, sia già stata eseguita, il Cliente può chiederne il rimborso entro 8 (otto) settimane dalla data in cui i fondi sono stati addebitati, qualora siano soddisfatte entrambe le seguenti condizioni:

- il Cliente ha dato l'autorizzazione all'Operazione di pagamento direttamente al Beneficiario, e l'autorizzazione, al momento del rilascio, non specificava l'importo dell'Operazione di pagamento;
- l'importo dell'Operazione di pagamento supera quello che il Cliente avrebbe potuto ragionevolmente aspettarsi avuti presenti il suo precedente modello di spesa, le condizioni contrattuali e le circostanze del caso.

Ai fini della precedente lett. b), il Cliente non può far valere ragioni legate cambio, se è stato applicato il tasso di cambio indicato al precedente art. 13.

Su richiesta di Nexi, il Cliente fornisce documenti e ogni elemento utile a sostenere l'esistenza delle condizioni di cui al precedente comma. Nexi, entro 10 (dieci) giornate operative dalla ricezione della relativa richiesta, dispone immediatamente in favore del Titolare il rimborso dell'intero importo dell'Operazione di pagamento con le modalità richieste dal Cliente e la data valuta dell'accredito non è successiva a quella dell'addebito dell'importo, ovvero fornisce una giustificazione per il rifiuto del rimborso medesimo. Il Titolare, se non accetta la giustificazione fornita, ha diritto di presentare un esposto alla Banca d'Italia ovvero di rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) secondo le modalità indicate nel relativo Regolamento disponibile sul Sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it) e senza presentare un preventivo reclamo a Nexi.

Il diritto del Cliente di richiedere il rimborso di Operazioni di pagamento disposte su iniziativa del Beneficiario o per il suo tramite, ai sensi del presente articolo, è escluso al ricorrere di entrambe le seguenti condizioni:

- il Cliente ha dato l'autorizzazione all'Operazione di pagamento direttamente a Nexi;
- ove possibile, le informazioni sulla futura Operazione di pagamento, limitatamente al caso in cui l'autorizzazione del Cliente è stata data prima dell'esecuzione dell'Operazione di pagamento, sono state fornite o messe a disposizione del Cliente, da parte di Nexi o del Beneficiario, almeno 4 (quattro) settimane prima della sua esecuzione.

##### **Art. 26 - Responsabilità dell'Emittente per la mancata, inesatta o tardiva esecuzione delle Operazioni di pagamento e di anticipo di denaro contante**

Nel caso in cui l'Operazione di pagamento o di prelievo di denaro contante sia disposta dal Titolare, fatto salvo quanto previsto agli artt. 22, 24 e 28, l'Emittente è responsabile nei confronti di quest'ultimo 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 quest'ultimo ha ricevuto i fondi oggetto dell'Operazione di pagamento.

In tal caso, il Prestatore di servizi di pagamento del Beneficiario è responsabile nei confronti del Beneficiario della corretta esecuzione dell'Operazione di pagamento. Fermo restando quanto previsto agli artt. 22, 24 e 28, quando l'Operazione di pagamento è disposta su iniziativa del Beneficiario o per il suo tramite, il Prestatore di servizi di pagamento del Beneficiario trasmette senza indugio l'Ordine di pagamento all'Emittente 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.

Nel caso in cui l'Emittente riconosca di essere responsabile della mancata o inesatta esecuzione dell'Ordine di pagamento o dell'Operazione di prelievo di denaro contante, Nexi provvede a rimborsare senza indugio il Titolare con le modalità richieste dal Cliente.

In ogni caso, quando un'Operazione di pagamento o di prelievo di denaro contante non è eseguita o è eseguita in modo inesatto, indipendentemente dalla responsabilità dell'Emittente, Nexi si adopera senza indugio, su richiesta del Titolare, per rintracciare l'Operazione di pagamento o di prelievo di denaro contante, ed informa il Titolare del risultato.

##### **Art. 27 - Circostanze anormali e imprevedibili**

La responsabilità dell'Emittente prevista ai sensi del Contratto non si estende alle ipotesi di caso fortuito o forza maggiore e ai casi in cui l'Emittente abbia agito in conformità con i vincoli derivanti da altri obblighi di legge.

##### **Art. 28 - Obblighi dell'Emittente in relazione alla Carta**

L'Emittente deve:

- assicurare che il PIN non sia accessibile a soggetti diversi dal Titolare, fatti salvi gli obblighi del Titolare indicati negli artt. 17 e 29;
- astenersi dall'inviare Carte non specificamente richieste;
- assicurare che siano sempre disponibili il Servizio Clienti o altri strumenti adeguati per effettuare la comunicazione di cui al successivo art. 29, nonché, nel caso di blocco di cui all'art. 32, per chiedere la riattivazione della Carta;
- impedire qualsiasi utilizzo delle Carte successivo alla comunicazione del Cliente di cui al successivo art. 29;
- fornire al Titolare la possibilità di procedere alla comunicazione di cui all'art. 23, a titolo gratuito, addebitandogli eventualmente solo i costi di sostituzione della Carta;
- rispettare la normativa anticiclaggio 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. 29 - Obblighi del Cliente in relazione all'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 è obbligato alla custodia e al buon uso della Carta, adottando misure di massima cautela, anche per la conservazione del PIN e degli elementi legati all'Autenticazione forte del Cliente, attenendosi alle indicazioni fornite dall'Emittente, e a quanto riportato nel Contratto.

Il Titolare ha l'obbligo di comunicare a Nexi, mediante telefonata al Servizio Clienti, 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 social engineering, in particolare in caso di smarrimento, furto, appropriazione indebita, uso non autorizzato falsificazione o contraffazione degli stessi. Il Titolare è tenuto altresì a dare conferma della suddetta comunicazione – su richiesta di Nexi – mediante lettera raccomandata A.R. o equivalente nei 2 (due) giorni successivi, ovvero con qualsiasi altro mezzo, utilizzando gli indirizzi/recapiti indicati nell'art. 42, oltre che a presentare tempestivamente denuncia alle Autorità competenti per gli eventi precedentemente citati e per tutti i casi in cui l'Emittente stesso lo richieda.

## REGOLAMENTO

### Richiesta tramite Banca

#### Carta Prepagata CartaChiara

Il Titolare è tenuto inoltre a conservare copia della denuncia a disposizione dell'Emittente per un periodo di almeno 12 (dodici) mesi: entro tale periodo, Nexi, avrà facoltà di richiedere copia della denuncia al Titolare che, in tal caso, dovrà trasmetterla entro 7 (sette) giorni dal ricevimento della richiesta. Entro 18 (diciotto) mesi dalla data di effettuazione della suddetta comunicazione il Cliente può richiedere all'Emittente di fornirgli i mezzi per dimostrare di aver effettuato la comunicazione.

A seguito della ricezione della comunicazione di cui sopra, Nexi provvede a bloccare la Carta, vietandone l'utilizzo, e fornisce al Titolare una conferma dell'avvenuto blocco, comunicando il codice che identifica il blocco e l'orario in cui è avvenuto il blocco medesimo. Pertanto la Carta, anche in caso di successivo ritrovamento, non potrà più essere utilizzata e il Contratto si intenderà risolto ai sensi e per gli effetti del precedente art. 4.

Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, il Titolare che rispetta gli obblighi e gli adempimenti di cui al presente articolo non sopporta alcuna perdita derivante dall'utilizzo della Carta smarrita, sottratta o utilizzata indebitamente, intervenuto dopo la comunicazione di cui sopra.

Resta ferma la sua piena responsabilità nel caso in cui egli abbia agito fraudolentemente, con dolo o colpa grave, ovvero non abbia osservato le misure di sicurezza relative all'uso della Carta, del PIN e degli elementi legati all'Autenticazione Forte del Cliente di cui al presente Contratto; in tal caso il Titolare sopporta tutte le perdite derivanti da Operazioni di pagamento o di prelievo di denaro contante non autorizzate.

Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, il Titolare non è inoltre responsabile delle perdite derivanti dall'utilizzo della Carta smarrita, sottratta o utilizzata indebitamente, quando Nexi non ha adempiuto all'obbligo indicato al precedente art. 28 lett. c).

Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, l'Utilizzatore non sopporta alcuna perdita derivante dall'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, nonché se l'utilizzo dello strumento di pagamento smarrito, sottratto o utilizzato indebitamente è intervenuto dopo la comunicazione di smarrimento e/o sottrazione e/o perdita effettuata a Nexi, eseguita ai sensi dell'articolo 7.1 b) del D.Lgs. 11/2010 e successive modificazioni.

#### Art. 30 - Interfacce d'accesso

Qualora le informazioni sulla Carta Prepagata siano consultabili on-line, il Titolare può usufruire del Servizio di informazione sui conti. A tal fine, il Titolare è tenuto a prestare il proprio consenso esplicito tramite l'AISP in modo tale che questi possa accedere alle informazioni sulla Carta nel rispetto degli obblighi in materia di sicurezza tempo per tempo vigenti.

L'Emittente potrà in ogni caso rifiutare l'accesso agli AISP qualora sussistano giustificate e comprovate ragioni connesse all'accesso fraudolento o non autorizzato. In tal caso, l'Emittente informa il cliente del rifiuto e, ove possibile, indica le ragioni a sostegno del rifiuto all'esecuzione secondo le modalità indicate nell'articolo sul rifiuto degli Ordini di pagamento.

Tale comunicazione può non essere fornita se in contrasto con obiettivi di ordine pubblico o di pubblica sicurezza o ricorrano altri giustificati motivi ostativi in base alle disposizioni in materia di contrasto del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo, di legge o di Regolamento.

Al venir meno delle ragioni che hanno portato al rifiuto, l'Emittente consentirà l'accesso alle informazioni della Carta. L'Emittente potrà in ogni caso rifiutare l'accesso degli AISP alle informazioni sulla Carta ove il cliente comunichi all'Emittente la revoca del consenso alla prestazione del servizio.

Le richieste di informazioni trasmesse dagli AISP saranno trattate dall'Emittente senza discriminazioni e senza costi aggiuntivi rispetto alle informazioni direttamente richieste da quest'ultimo.

#### Art. 31 - Sostituzione della Carta

In caso di malfunzionamento della Carta all'origine, il Titolare è obbligato alla custodia e al buon uso della Carta, adottando misure di massima cautela, anche per la conservazione del PIN e degli elementi legati all'Autenticazione forte del Cliente, attenendosi alle indicazioni fornite dall'Emittente, e a quanto riportato nel Contratto. Il Titolare ha l'obbligo di comunicare a Nexi, mediante telefonata al Servizio Clienti, non appena ne viene a conoscenza, qualunque anomalia o problema relativo alla Carta, o al PIN o a tutti gli altri elementi resi via via disponibili dall'emittente ai fini dell'Autenticazione Forte del Cliente, ne, non è prevista la sostituzione della Carta.

In caso di danneggiamento o smagnetizzazione, così come di smarrimento, furto, appropriazione indebita, falsificazione e contraffazione, la Carta non potrà essere più utilizzata né sostituita, e il Contratto dovrà intendersi risolto ai sensi e per gli effetti del precedente art. 4.

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

L'utilizzo di una Carta bloccata, scaduta, revocata o denunciata come smarrita, rubata, indebitamente sottratta, falsificata, contraffatta, o comunque non più utilizzabile ai sensi del Contratto, costituisce illecito, così come l'agevolazione o la connivenza con altri usi fraudolenti della Carta.

L'Emittente si riserva di perseguire anche penalmente detti comportamenti illeciti.

#### Art. 33 - Blocco della Carta

L'Emittente 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 ad uno o più dei seguenti elementi:

- la sicurezza della Carta;
- il sospetto di un suo utilizzo fraudolento o non autorizzato o contrario alla disciplina in materia di antiriciclaggio e finanziamento al terrorismo;
- qualora venga a conoscenza della morte o della sopravvenuta incapacità di agire del Titolare.

L'Emittente informa immediatamente il Titolare del blocco della Carta, motivando tale decisione, per telefono, via SMS, via e-mail, via PEC, via telegramma o a mezzo lettera o altro mezzo comunicativo utile allo scopo.

Ove possibile, l'informazione viene resa in anticipo rispetto al blocco della Carta o al più tardi immediatamente dopo, salvo che tale informazione non risulti contraria a ragioni di sicurezza o a disposizioni di legge o regolamento.

#### Art. 34 - Clausola risolutiva espressa

Fatto salvo ed in aggiunta a quanto previsto al precedente art. 32, l'Emittente può dichiarare risolto il Contratto, ai sensi dell'art. 1456 c.c., nelle seguenti ipotesi:

- inadempimento degli obblighi previsti dalla disciplina in materia di antiriciclaggio e finanziamento al terrorismo;
- utilizzo della Carta contrario alla disciplina in materia di antiriciclaggio e finanziamento al terrorismo;
- infedele dichiarazione dei dati del Titolare e, se del caso, del Titolare effettivo, resi al momento della richiesta di emissione della Carta;
- individuazione di anomalie e incongruenze emerse nell'ambito degli adempimenti in materia di adeguata verifica ai sensi del D.Lgs. 231/2007.

La comunicazione di risoluzione del Contratto sarà inviata al Titolare da Nexi 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. 41).

In caso di risoluzione del Contratto:

- il Titolare deve provvedere all'immediato pagamento, in unica soluzione, di ogni ragione di credito vantata dall'Emittente nei suoi confronti e, se in possesso della Carta, alla sua pronta invalidazione tagliandola verticalmente in due parti. In caso diverso, l'Emittente provvederà a bloccare la Carta ed ogni utilizzo successivo sarà da considerarsi illecito. L'Emittente è comunque sin d'ora espressamente autorizzata a trattenere quanto di spettanza a valere sull'Importo Residuo esistente sulla Carta ovvero su altre Carte Prepagate intestate al Titolare;
- il Cliente ha diritto al rimborso dell'Importo Residuo con le modalità previste al precedente art. 20 ove non ricorrano motivi ostativi (es. provvedimento Autorità Giudiziaria).

#### Art. 35 - Recesso del Cliente

Il Cliente ha facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento, senza preavviso, senza penalità e senza spese, mediante comunicazione scritta a mezzo raccomandata A.R. da inviare all'Emittente agli indirizzi/recapiti indicati nel successivo art. 42. In caso in cui il Cliente sia minorenne o comunque sottoposto a tutela/ curatela/ amministrazione di sostegno, la richiesta di recesso dovrà essere necessariamente sottoscritta (oltre che dallo stesso Cliente) anche dal Genitore/ Tutore/ Curatore/ Amministratore di Sostegno. Il recesso si considera efficace dal momento in cui l'Emittente ne viene a conoscenza.

## REGOLAMENTO

### Richiesta tramite Banca

#### Carta Prepagata CartaChiara

In caso di esercizio del diritto di recesso:

- restano, comunque, ferme tutte le obbligazioni sorte a carico del Titolare (ed eventualmente del Genitore/Tutore/Curatore/Amministratore di Sostegno) anteriormente alla data di efficacia del recesso, e il Cliente entro 30 (trenta) giorni dall'efficacia del recesso, deve pertanto provvedere al pagamento, in unica soluzione, di ogni ragione di credito vantata dall'Emittente nei suoi confronti, e, se in possesso della Carta, alla sua pronta invalidazione tagliandola verticalmente in due parti. In caso diverso, l'Emittente provvederà a bloccare la Carta ed ogni utilizzo successivo sarà da considerarsi illecito. L'Emittente è comunque sin d'ora espressamente autorizzata a trattenere quanto di spettanza a valere sull'Importo Residuo esistente sulla Carta ovvero su altre Carte Prepagate intestate al Titolare;
- il Cliente ha diritto al rimborso dell'Importo Residuo con le modalità previste al precedente art. 20.

Il recesso si estende anche ad eventuali servizi accessori al Contratto, anche in deroga alle condizioni e ai termini eventualmente previsti dalla normativa di settore.

#### Art. 36 - Servizi accessori

L'Emittente può associare alla Carta servizi accessori aggiuntivi (ad 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.

I servizi accessori forniti da terzi sono soggetti ai termini ed alle condizioni contenute nel relativo Regolamento contrattuale predisposto dal fornitore del servizio, e sottoscritto dal Titolare separatamente dal Contratto.

#### Art. 37 - Modifiche al Contratto

Ogni modifica delle condizioni contrattuali ed economiche che riguardano la prestazione dei servizi di pagamento e le relative informazioni ai sensi dell'art. 126-sexies del Testo Unico Bancario, viene comunicata al Titolare esclusivamente dall'Emittente, ma può essere definita e proposta su iniziativa sia della Banca, sia dell'Emittente stesso. Sarà esclusivamente la Banca ad essere responsabile per le modifiche definite, proposte e formulate su propria iniziativa e ad assicurare in tale caso il rispetto delle prescrizioni normative vigenti in materia di variazioni contrattuali.

Allo stesso modo, tali oneri e responsabilità saranno esclusivamente in capo all'Emittente, qualora le modifiche contrattuali siano definite e proposte dallo stesso.

Ogni modifica contrattuale è comunicata dall'Emittente con preavviso minimo di almeno 2 (due) mesi rispetto alla data prevista per la sua applicazione.

La proposta di modifica unilaterale si ritiene accettata dal Cliente 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 Cliente ha diritto di recedere dal Contratto, senza spese, con comunicazione da inviare all'Emittente, con le modalità e gli effetti di cui all'art. 34, entro e non oltre la data prevista per l'applicazione della modifica. Eventuali modifiche dei tassi di cambio in senso favorevole al Cliente possono essere applicate con effetto immediato e senza preavviso. L'Emittente si riserva in ogni caso di applicare con effetto immediato e senza preavviso anche eventuali modifiche dei tassi di cambio in senso sfavorevole al Cliente, quando la modifica dipende esclusivamente dalla variazione dei tassi di cambio di riferimento convenuti nel Contratto, informando in tal caso tempestivamente il Cliente mediante comunicazione scritta da inviare con le modalità di seguito descritte nel presente articolo.

Qualora il Cliente rivesta la qualifica di Consumatore, la proposta di modifica unilaterale è possibile solo se sussiste un giustificato motivo, che dovrà essere individuato a cura del soggetto che ha proposto la modifica, dunque dell'Emittente o della Banca, nei limiti indicati sopra.

Tutte le comunicazioni di modifica di cui al presente articolo saranno effettuate dall'Emittente con le modalità previste all'art. 40. Tutte le comunicazioni di modifica indicheranno espressamente la formula "Proposta di modifica unilaterale del Contratto".

#### Art. 38 - Diritto ad ottenere copia del Contratto

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

#### Art. 39 - Tempi massimi di chiusura del Contratto

I tempi massimi di chiusura del Contratto, in caso di recesso del Cliente, sono pari a 45 (quarantacinque) giorni dalla data di ricezione da parte di Nexi della comunicazione di recesso.

#### Art. 40 - Cessione del Contratto/credito

L'Emittente potrà cedere in ogni momento a terzi il Contratto o i diritti da esso derivanti, con le relative garanzie, dandone comunicazione scritta al Cliente ai sensi del successivo art. 40, senza che ciò comporti la diminuzione della tutela degli interessi del Cliente.

#### Art. 41 - Comunicazioni al Titolare e variazione dei dati personali

Tutte le comunicazioni inerenti al Contratto, salvo diverso specifico accordo per iscritto del Cliente, sono effettuate in lingua italiana.

Tutte le comunicazioni per la quali è richiesta la forma scritta, in conformità con la normativa applicabile di volta in volta vigente, si intendono assolte anche se inviate su Supporto Durevole. Fermo restando quanto previsto dal precedente art. 21 in merito alla rendicontazione periodica, se non è escluso dalla legge o dal Contratto, l'Emittente fornisce al Cliente le comunicazioni di cui al Contratto mediante l'utilizzo di tecniche di comunicazione a distanza, consentendo il salvataggio delle stesse su Supporto Durevole.

L'Emittente può, ad esempio, utilizzare la posta elettronica – all'indirizzo indicato nel Modulo di Richiesta dal Titolare o al diverso indirizzo successivamente comunicato – il telegramma, il fax, i sistemi di chiamata senza intervento di un operatore mediante dispositivo automatico e le altre tecniche di comunicazione che consentono una comunicazione individuale. Le comunicazioni telefoniche possono essere registrate. Le comunicazioni e le informazioni di cui sopra, possono anche essere messe a disposizione del Cliente sul Sito Internet, dandone apposito avviso di pubblicazione al Titolare via e-mail. Resta ferma la possibilità del Titolare di cambiare in qualsiasi momento la tecnica di comunicazione utilizzata, comunicandolo all'Emittente, con le modalità precedentemente indicate. In particolare, il Cliente può chiedere che le comunicazioni di cui al Contratto gli siano fornite in forma scritta a mezzo posta, a fronte del pagamento del corrispettivo indicato nel Documento di Sintesi, ove previsto. In tal caso, l'invio di qualsiasi comunicazione, dichiarazione o documento al Titolare ai sensi del Contratto o da esso consentito – quali, a titolo meramente esemplificativo, eventuali notifiche, proposte di modifica unilaterale 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.

Se il Titolare è un minorenne o una persona soggetta a tutela/curatela/amministrazione di sostegno, l'invio di qualsiasi comunicazione, dichiarazione o documento ai sensi del Contratto o da esso consentito, sarà effettuato con piena validità agli indirizzi/recapiti del Genitore/Tutore/Curatore/Amministratore di Sostegno indicati nel Modulo di Richiesta. Il Titolare si impegna a comunicare tempestivamente all'Emittente eventuali variazioni di residenza, domicilio, indirizzo e-mail, numero di telefono, e/o di ogni altro recapito e dato personale comunicato in precedenza. Tale comunicazione potrà avvenire in forma scritta a mezzo di lettera raccomandata A.R., mediante posta elettronica, ovvero telefonicamente al Servizio Clienti. Se il Titolare omette di comunicare eventuali variazioni dei propri dati, le comunicazioni inviate all'ultimo indirizzo comunicato si intenderanno pienamente valide ed efficaci.

#### Art. 42 - Comunicazioni all'Emittente

L'invio di comunicazioni all'Emittente per iscritto dovrà essere effettuato dal Titolare al seguente indirizzo:

Nexi Payments SpA, Corso Sempione, 55 - 20149 Milano.

Per tutte le comunicazioni di cui al presente Contratto, le domande, le richieste di supporto ed i servizi diretti al Servizio Clienti, nonché in tutti gli altri casi in cui il Contratto prevede l'utilizzo di canali di comunicazione alternativi (telefono, fax, e-mail, ecc.), il Titolare dovrà utilizzare gli indirizzi/recapiti indicati nel Foglio Informativo relativo alla Carta.

## REGOLAMENTO

### Richiesta tramite Banca

#### Carta Prepagata CartaChiara

##### **Art. 43 - Reclami ricorsi e conciliazioni**

Il Titolare può presentare reclami all'Emittente con comunicazione scritta tramite i seguenti canali:

- sito [www.nexi.it](http://www.nexi.it), nella sezione Reclami, compilando il Form reclami "possessori di Carte di pagamento";
- via fax al n. 02-34.88.91.54
- via e-mail all'indirizzo: [c.satisfaction@nexi.it](mailto:c.satisfaction@nexi.it);
- con PEC (Posta Elettronica Certificata) all'indirizzo: [reclami.nexipayments@pec.nexi.it](mailto:reclami.nexipayments@pec.nexi.it);
- a mezzo posta ordinaria, raccomandata A.R. o posta prioritaria ai seguenti recapiti: Nexi Payments SpA - Claims Management, Corso Sempione, 55 - 20149 Milano.

È considerato 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.

L'Emittente darà riscontro al reclamo entro 15 (quindici) giornate lavorative dalla sua ricezione, indicando, in caso di accoglimento, i tempi previsti per risolvere il problema. Qualora l'Emittente venga a trovarsi nell'impossibilità di rispondere al reclamo entro le tempistiche sopra indicate, potrà sottoporre al Cliente una risposta interlocutoria dettagliando le ragioni che hanno determinato l'impossibilità a rispondere entro le 15 (quindici) giornate lavorative. Le circostanze che hanno determinato l'impossibilità a rispondere entro 15 (quindici) giornate lavorative non devono, in ogni caso, essere dovute a volontà o negligenza dell'Emittente. Nei casi di risposta interlocutoria, l'Emittente dovrà comunque fornire una risposta definitiva al reclamo entro 35 (trentacinque) giornate lavorative.

Se l'Emittente non risponde al reclamo nei termini stabiliti oppure il reclamo non è accolto o se il Cliente non è comunque soddisfatto della risposta, può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario ("ABF") nei casi espressamente previsti nella Guida pratica all'Arbitro Bancario Finanziario. Per conoscere condizioni e modalità per rivolgersi all'ABF, il Titolare può consultare l'apposita "Guida" disponibile sul Sito Internet, nonché presso le filiali di Banca d'Italia aperte al pubblico oppure consultare direttamente il Sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it)

Le modalità per la messa a disposizione della Guida sono reperibili anche attraverso il Servizio Clienti. In alternativa all'ABF o per le questioni che esulano la sua competenza così come sopra delineata, il Titolare può presentare, anche in assenza di preventivo reclamo all'Emittente, domanda di mediazione finalizzata alla conciliazione presso uno degli organismi di mediazione autorizzati ai sensi di legge (D.lgs. 4 marzo 2010, n. 28). In aggiunta a quanto sopra, in caso di violazione da parte dell'Emittente delle norme di cui al Tit. II del D.lgs. 11/2010, il Titolare può presentare un esposto alla Banca d'Italia (ai sensi del combinato disposto degli artt. 39 e 2, comma 4, lett. a) del D.lgs. 11/2010 e successive modificazioni).

In caso di grave inosservanza degli obblighi assunti dall'Emittente in relazione all'emissione di Moneta Elettronica e alla gestione del relativo circuito di pagamento, saranno applicabili sanzioni amministrative pecuniarie nei confronti dei soggetti che svolgono funzioni di amministrazione, direzione nonché dei soggetti che svolgono funzioni di controllo per mancata vigilanza sull'osservanza degli obblighi in questione, nella misura di volta in volta prevista ai sensi di legge (ai sensi del 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 [www.nexi.it](http://www.nexi.it).

##### **Art. 44 - Lingua del Contratto, legge applicabile e Foro competente**

Il Contratto è redatto in lingua italiana e regolato dalla legge italiana. Se il Cliente riveste la qualifica di Consumatore, per qualsiasi controversia sulla validità, efficacia, interpretazione ed esecuzione del Contratto sarà competente, in via esclusiva, il Foro dove il Cliente ha la residenza o il domicilio eletto.