

# CONDIZIONI DI UTILIZZO

Carta Prepagata CartaFRECCIA, CartaFRECCIA Argento, CartaFRECCIA Oro e CartaFRECCIA Platino

## Art. 1 - Definizioni

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

- **"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 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.
- **"Area Personale"**: Area riservata del Sito Internet e dell'App dell'Emittente e del Soggetto Collocatore.
- **"ATM" (Automated Teller Machine)**: sportello automatico, collocato generalmente presso gli sportelli bancari, che permette all'Utilizzatore di effettuare prelievi di denaro contante, nonché di avere, eventualmente, informazioni sul proprio stato contabile.
- **"Autenticazione Forte del Cliente"**: un'autenticazione basata sull'uso di due o più elementi, classificati nelle categorie della conoscenza (qualcosa che solo l'utente conosce), del possesso (qualcosa che solo l'utente possiede) e dell'inerenza (qualcosa che caratterizza l'utente), che sono indipendenti, in quanto la violazione di uno non compromette l'affidabilità degli altri, e che è concepita in modo tale da tutelare la riservatezza dei dati di autenticazione.
- **"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, non contrattualizzata e ricaricabile/i denominata/e "CartaFRECCIA" "CartaFRECCIA Argento", "CartaFRECCIA Oro" e "CartaFRECCIA Platino", emessa/e da Nexi Payments e regolamentata/e dalle Condizioni di Utilizzo.
- **"Circuito/i Internazionale/i"**: il/i circuito/i internazionale/i il cui marchio è indicato sulla Carta.
- **"Codice del Consumo"**: il D. lgs. 6 settembre 2005, n. 206 e successive modifiche e integrazioni.
- **"Codice Loyalty"**: è il codice di 9 cifre posto sul retro della Carta che identifica l'Utilizzatore della Carta fedeltà come socio del Programma CartaFRECCIA.
- **"Consumatore"**: la persona fisica di cui all'art. 3, comma 1, lett. a) del Codice del Consumo.
- **"Condizioni di Utilizzo"**: il presente documento contenente le condizioni generali di utilizzo relative alla/e Carta/e.
- **"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. 5.
- **"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 Nexi CartaFRECCIA".
- **"Emittente" o "Nexi"**: Nexi Payments SpA, con sede in Corso Sempione n. 55 - 20149 Milano, iscritta all'Albo IMEL di cui all'art. 114-quater del D.Lgs. 385/1993 con 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 marchio che contraddistingue 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 dell'Utilizzatore mediante un'iniziale Operazione di caricamento e/o eventuali successive ricariche, con le modalità di cui all'art. 5.
- **"Importo Residuo"**: l'importo di Moneta Elettronica residuo e disponibile sulla Carta, come determinato ai sensi dell'art. 5.
- **"Limite Massimo dell'Operazione"**: l'importo massimo di Moneta Elettronica spendibile per una singola Operazione consentita ai sensi dell'art. 5;
- **"Limite Massimo di Spesa"**: l'importo massimo di Moneta Elettronica spendibile nel corso dell'anno civile, mediante le Operazioni di cui al successivo art. 6, la cui misura è indicata all'art. 5;
- **"Moneta Elettronica"**: valore monetario così come definito dall'art. 1, comma 2, lett. h-ter), del Testo Unico Bancario.
- **"Operazione di pagamento"**: l'attività posta in essere dall'Utilizzatore o dal Beneficiario, di versare, trasferire o prelevare fondi tramite utilizzo della Carta, indipendentemente da eventuali obblighi sottostanti tra l'Utilizzatore e il Beneficiario.
- **"Ordine di pagamento"**: qualsiasi istruzione data dall'Utilizzatore o da un Beneficiario all'Emittente con la quale viene chiesta l'esecuzione di un'Operazione di pagamento.
- **"Parti"**: congiuntamente, Nexi e l'Utilizzatore.
- **"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, come meglio specificato al successivo art. 14.
- **"Portale Web dedicato" (www.trenitalia.com)**: portale web dedicato all'iniziativa dove l'Utilizzatore può richiedere la Carta e visualizzare le informazioni relative alle funzioni di Carta Fedeltà;
- **"POS" (Point of Sale)**: terminale collocato presso gli Esercenti, per l'accettazione dei pagamenti di beni e servizi effettuati con la Carta.
- **"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.
- **"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.
- **"Programma CartaFRECCIA"**: Operazione a premi diretta ai clienti utilizzatori di una "Nexi CartaFRECCIA", che permette l'acquisizione e l'accumulo di punti per spese effettuate per l'acquisto di prodotti o servizi di Trenitalia SpA;
- **"PUK" (Personal Unlocking Key)**: codice di sei cifre utilizzabile per accedere ad alcuni servizi, tra i quali l'eventuale richiesta del rimborso del credito residuo, come meglio specificato al successivo art. 14.
- **"Quota di Rilascio"**: l'importo che l'Utilizzatore è tenuto a pagare per il rilascio della Carta e il cui ammontare è indicato nel Documento di Sintesi.
- **"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.
- **"Servizio di informazione sui conti"**: il servizio on-line fornito dagli AISP che permette al Titolare di avere informazioni consolidate relativamente a uno o più conti di pagamento detenuti dal Titolare stesso (tra cui le Carte Prepaid già accessibili on line) presso uno o più Prestatori di servizi di pagamento.
- **"Sito Internet"**: il Sito www.nexi.it
- **"Soggetto Collocatore"**: Trenitalia SpA - Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane società con socio unico soggetta alla direzione e coordinamento di Ferrovie dello Stato Italiane SpA, con sede legale in Piazza della Croce Rossa, 1, 00161 Roma capitale sociale di € 1.654.464.000 i.v., iscritta al R.E.A. di Roma al n. 883047, iscritta al Registro delle Imprese di Roma, C.F. e P. I.V.A. n.05403151003, attraverso la quale Nexi può provvedere al perfezionamento della richiesta della Carta.
- **"Supporto Durevole"**: qualsiasi strumento che permette all'Utilizzatore 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.
- **"Trenitalia SpA"**: società partner dell'iniziativa, Soggetto Collocatore e titolare del programma loyalty CartaFRECCIA.
- **"Utilizzatore/i o "Cliente/i"**: il/i soggetto/i Richiedente/i la Carta la cui firma è riportata sul retro della Carta stessa.

## Art. 2 - Emissione della Carta e accettazione delle Condizioni di Utilizzo

La Carta è rilasciata dal Soggetto Collocatore incaricato dall'Emittente di provvedere al perfezionamento della richiesta di emissione. La Carta è emessa da Nexi a proprio insindacabile giudizio, unicamente a persona fisica, maggiorenne, residente in Italia ed in possesso di codice fiscale. La richiesta di emissione della

# CONDIZIONI DI UTILIZZO

## Carta Prepagata CartaFRECCIA, CartaFRECCIA Argento, CartaFRECCIA Oro e CartaFRECCIA Platino

Carta avviene tramite il Portale Web dedicato, sul Sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) e seguendo le istruzioni ivi riportate. La richiesta si considera accettata e si considera pertanto perfezionata, nel momento della ricezione della Carta e della lettera di accettazione contenente le istruzioni operative da parte dell'Utilizzatore. Il numero massimo di Carte per singolo Utilizzatore (codice fiscale) è pari a 1(una) per tipologia (CartaFRECCIA, CartaFRECCIA Argento, CartaFRECCIA Oro e CartaFRECCIA Platino) e comunque non più di 4 (quattro) in totale. A seguito di un eventuale passaggio di profilo loyalty, secondo quanto indicato nel Regolamento del Programma CartaFRECCIA, l'Utilizzatore, se non ne fosse già in possesso, riceverà una nuova Carta della tipologia relativa al nuovo profilo, che potrà acquisire la funzionalità di Carta di pagamento secondo quanto previsto al successivo art. 3. La Carta già in possesso dell'Utilizzatore resterà valida ed utilizzabile. Con il rilascio della Carta, l'Utilizzatore riceve ed accetta le presenti Condizioni di Utilizzo, unitamente ai seguenti documenti:

- "Documento di Sintesi";
- documento denominato "Informativa in materia di trattamento dei dati personali della Carta Prepagata CartaFRECCIA CartaFRECCIA Argento, CartaFRECCIA Oro e CartaFRECCIA Platino";
- il documento denominato "Sicurezza dei pagamenti", disponibile sul Sito Internet.

Le disposizioni di cui alle presenti Condizioni di utilizzo 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 - Validità e scadenza della Carta

La Carta viene rilasciata all'Utilizzatore come Carta fedeltà associata al "Programma CartaFRECCIA". Le condizioni di utilizzo della Carta fedeltà sono disciplinate dal Regolamento dell'Operazione a premi CartaFRECCIA.

La Carta acquisisce la funzionalità di Carta di pagamento solo a seguito di una prima ricarica (facoltativa) effettuata con le modalità descritte al successivo art. 5. La Carta, in qualità di Carta di pagamento, è valida ed utilizzabile fino al termine di scadenza indicato su di essa e scade l'ultimo giorno del mese indicato sulla Carta stessa. La Carta scaduta non può essere rinnovata, e il Cliente potrà eventualmente ottenere una nuova Carta, secondo quanto previsto dal precedente art. 2. In caso di scadenza della Carta:

- restano, comunque, ferme tutte le obbligazioni sorte a carico dell'Utilizzatore anteriormente alla data di scadenza della Carta, e il Cliente deve pertanto provvedere al pagamento, in unica soluzione, di ogni ragione di credito vantata dall'Emittente nei suoi confronti. L'Emittente provvederà a bloccare la Carta ed ogni utilizzo successivo sarà da considerarsi illecito. 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 Cliente;
- il Cliente ha diritto al rimborso dell'Importo Residuo secondo le modalità previste al successivo art. 19.

La Carta scaduta potrà continuare ad essere utilizzata come Carta fedeltà associata al "Programma CartaFRECCIA".

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

La richiesta di emissione della Carta avviene tramite il Portale Web dedicato, quindi senza la presenza fisica e contemporanea del Cliente e del personale dell'Emittente e/o del Soggetto Collocatore; pertanto il Cliente che riveste la qualifica di Consumatore ha facoltà di esercitare il proprio diritto di ripensamento e, quindi, di recedere dal rapporto entro 14 (quattordici) giorni dal momento in cui la Carta acquisisce la funzionalità di Carta di pagamento (art. 3, comma 2), oppure - se successivo - dal giorno in cui il Cliente riceve le condizioni che regolano il rapporto medesimo insieme alle informazioni richieste ai sensi del Codice del Consumo.

Il Cliente può recedere, ai sensi del presente articolo, senza penali e senza dover indicarne il motivo, mediante comunicazione scritta a mezzo raccomandata A.R. da inviare a Nexi, agli indirizzi/recapiti indicati nel successivo art. 40. Il recesso si considera efficace dal momento in cui Nexi ne viene a conoscenza. In caso di recesso ai sensi del presente articolo:

- restano, comunque, ferme tutte le obbligazioni sorte a carico del Cliente 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 da Nexi nei suoi confronti. 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 all'Utilizzatore;
- il Cliente ha diritto al rimborso dell'Importo Residuo con le modalità previste al successivo art. 19;

- il Cliente ha diritto al rimborso della Quota di Rilascio solo nel caso in cui non abbia effettuato alcuna ricarica e/o utilizzato la Carta - ai sensi del successivo art. 6 - prima dell'invio della comunicazione di recesso.

Il recesso si estende anche ad eventuali servizi accessori alla Carta, di cui al successivo art. 36, anche in deroga alle condizioni e ai termini eventualmente previsti dalla normativa di settore. Qualora l'Utilizzatore decida di esercitare il proprio diritto di ripensamento la Carta potrà continuare ad essere utilizzata come Carta fedeltà associata al "Programma CartaFRECCIA".

### Art. 5 - Disponibilità Massima della Carta, limiti di spesa, caricamento e disponibilità di spesa residua

La Carta può essere utilizzata per le Operazioni e i pagamenti di cui al successivo art. 6 previa costituzione di un Importo Caricato, mediante un'iniziale Operazione di caricamento ed eventuali successive ricariche, secondo le modalità indicate nel Documento di Sintesi. Per i soli canali di ricarica per i quali è espressamente previsto nel Foglio Informativo e nel Documento di Sintesi, l'Utilizzatore dovrà esibire il proprio codice fiscale ed un documento d'identità dotato di fotografia e non scaduto. L'Utilizzatore può effettuare ricariche più volte nel corso del periodo di validità della Carta, entro la Disponibilità Massima della Carta, che non potrà superare l'importo massimo complessivo di Moneta Elettronica, determinato dalla somma delle ricariche, di Euro 1.000,00 (mille/00). Nel corso dell'anno civile, conteggiato a partire dalla data della prima Operazione di caricamento, sarà possibile caricare sulla Carta importi di moneta elettronica fino ad un massimo di Euro 2.500,00 (duemilacinquecento/00), fermo restando il limite di Disponibilità Massima di cui sopra. Nel corso dell'anno civile, inoltre, sarà possibile utilizzare la Carta per le Operazioni indicate al successivo art. 6 entro il Limite Massimo di Spesa, ossia fino ad un massimo di Euro 2.500,00 (duemilacinquecento/00), calcolato dal giorno in cui viene effettuata la prima Operazione di spesa. Qualora nel corso dell'anno civile sia raggiunto il Limite Massimo di Spesa, verrà inibita automaticamente anche la funzionalità di ricarica fino al ripristino della capacità di spesa della Carta. In ogni caso la Disponibilità Massima sulla Carta non potrà superare Euro 1.000,00 (mille/00). In aggiunta a quanto previsto sopra, la Carta è utilizzabile per le Operazioni di cui al successivo art. 6 entro il Limite Massimo dell'Operazione, pari ad Euro 1.000 (mille/00) per singola Operazione. Per le Operazioni di prelievo contante l'Utilizzatore potrà effettuare al massimo due Operazioni al giorno per un importo massimo complessivo di Euro 250,00 (duecentocinquanta/00). La Carta prevede inoltre tagli minimi e massimi di ricarica, secondo quanto previsto nel Documento di Sintesi. L'Utilizzatore può costituire un Importo Caricato tramite i canali resi disponibili e comunicati al Cliente attraverso il Sito Internet o indicati sul Foglio Informativo, attenendosi alle istruzioni operative ivi riportate. Le commissioni previste per tali Operazioni sono evidenziate nel Documento di Sintesi. L'Importo Residuo della Carta è determinato dalla differenza fra:

- a) gli Importi Caricati; e
- b) gli Ordini di pagamento e/o le Operazioni di prelievo di denaro contante già eseguiti, i pagamenti di cui al successivo art. 18 (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, il Limite Massimo dell'Operazione e/o il Limite Massimo di Spesa, l'Emittente sarà legittimato a negare l'autorizzazione alla transazione stessa. L'Utilizzatore 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. L'Utilizzatore 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 autorizzata a trattenere quanto di spettanza a valere sull'Importo Residuo esistente sulla Carta ovvero su altre Carte Prepagate intestate al Cliente. L'Utilizzatore 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. 6 - Uso della Carta

La Carta deve essere usata solo dall'Utilizzatore personalmente e non può essere in nessun caso e per nessun motivo ceduta o data in uso a terzi. Per poter attivare la funzionalità di pagamento della Carta, il Cliente deve effettuare una prima Operazione di ricarica tramite bonifico da un conto intestato all'Utilizzatore della Carta o presso un Punto Vendita SisalPay. La Carta, nei limiti dell'Importo Residuo

# CONDIZIONI DI UTILIZZO

## Carta Prepagata CartaFRECCIA, CartaFRECCIA Argento, CartaFRECCIA Oro e CartaFRECCIA Platino

e nel rispetto degli ulteriori limiti indicati al precedente art. 5, consente all'Utilizzatore di:

- a) acquistare beni e/o servizi presso gli Esercenti senza contestuale pagamento in contanti; l'acquisto potrà avvenire con una delle seguenti modalità:
  - (i) con la firma dello scontrino emesso da terminali elettronici - POS, installati presso l'Esercente o di documento equivalente;
  - (ii) digitando, ove previsto, il codice personale segreto PIN;
  - (iii) in modalità contactless, dove per importi fino a Euro 25,00 (venticinque/00) non è necessaria la digitazione del PIN e lo scontrino viene emesso solo se espressamente richiesto; per importi superiori a Euro 25,00 (venticinque/00) è necessario digitare sempre il PIN e lo scontrino viene automaticamente emesso senza però necessità della firma.
  - (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) attivando il meccanismo di Autenticazione Forte del Cliente, ove il sistema lo richiede.

L'uso della Carta su internet o su altri canali virtuali, telematici o telefonici potrà prevedere modalità differenti determinate di volta in volta dall'Esercente (ad esempio, per il pagamento dei pedaggi autostradali, mediante semplice inserimento della Carta nel terminale).

L'Emittente utilizza il protocollo di sicurezza "3D Secure" dei Circuiti Internazionali, che garantisce la sicurezza dei pagamenti e la tutela da utilizzi illeciti del numero di Carta e consente al Titolare di effettuare la transazione.

In tal caso, la mancata adesione a tali protocolli di sicurezza potrebbe non consentire al Titolare di effettuare la transazione. L'Emittente si riserva la facoltà di iscrivere d'iniziativa e gratuitamente il 3D Secure a Titolari che abbiano comunicato il numero di cellulare all'Emittente stesso.

Per un uso consapevole ed in sicurezza della Carta su internet, si rinvia al documento "Sicurezza dei pagamenti" allegato al Contratto e disponibile su Sito Internet nella sezione Trasparenza.

Il Titolare può richiedere gratuitamente all'Emittente di inibire l'operatività della Carta su uno o più dei canali di spesa disponibili e di fissare un limite di spesa mensile per le Operazioni di pagamento su internet; per le modalità di funzionamento del limite si rinvia alle regole operative comunicate al momento dell'attivazione del servizio;

- b) effettuare prelievi di denaro contante presso gli sportelli bancari delle banche aderenti al Circuito Internazionale in Italia e all'estero che, 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.

Per le Carte aderenti al circuito MasterCard i prelievi saranno possibili solamente nei paesi dell'Unione Europea EU28 (Austria, Belgio, Bulgaria, Cipro, Croazia, Repubblica Ceca, Danimarca, Estonia, Finlandia, Francia, Germania, Grecia, Ungheria, Irlanda, Lettonia, Lituania, Lussemburgo, Malta, Paesi Bassi, Polonia, Portogallo, Romania, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Svezia, Regno Unito).

### Art. 7 - Consenso e autorizzazione delle Operazioni di pagamento

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

- a) con la firma dello scontrino emesso da terminali elettronici - POS, installati presso l'Esercente o di documento equivalente;
- b) digitando, ove previsto, il codice personale segreto o PIN;
- c) in modalità contactless, senza firma della memoria di spesa (o di documento equivalente) né digitazione del PIN per importi fino a Euro 25,00 (venticinque/00);
- d) attivando il meccanismo di Autenticazione Forte del Cliente, ove il sistema lo richiede;
- e) 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 pres-

so 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. 8) e all'utilizzo non autorizzato della Carta ai sensi delle Condizioni di Utilizzo. 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 dall'Emittente, per conto del Cliente. L'Emittente addebita di volta in volta gli importi relativi agli acquisti senza preventiva comunicazione all'Utilizzatore, salvo sua espressa richiesta di rettifica in conformità a quanto stabilito dal successivo art. 22.

### Art. 8 - 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 dall'Emittente. 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 dall'Emittente. Nel caso di addebiti diretti, per i quali vi è una preventiva autorizzazione all'addebito sulla Carta da parte del Utilizzatore, 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 dall'Emittente. Una volta ricevuto dall'Emittente, l'Ordine di pagamento diviene irrevocabile e può essere revocato solo con il consenso dell'Emittente medesimo 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. L'Emittente 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 dall'Emittente. Le Operazioni di pagamento eseguite successivamente al momento in cui l'Emittente riceve la revoca del consenso non possono essere considerate autorizzate.

### Art. 9 - Rifiuto degli Ordini di pagamento

L'Emittente 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 delle Condizioni di Utilizzo o se il pagamento risulti contrario a disposizioni di diritto comunitario o nazionale. Se l'Emittente 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, salvo che 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 ricorrano 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 l'Emittente 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 dall'Emittente.

### Art. 10 - Rapporti con gli Esercenti

L'Utilizzatore riconosce espressamente:

- a) che l'Emittente non ha alcuna responsabilità nel caso in cui la Carta non sia accettata dagli Esercenti per cause a lei non imputabili;
- b) l'estraneità dell'Emittente ai sottostanti rapporti commerciali fra l'Utilizzatore e gli Esercenti; resta pertanto esclusa ogni responsabilità dell'Emittente 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), l'Utilizzatore 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

## CONDIZIONI DI UTILIZZO

**Carta Prepagata CartaFRECCIA, CartaFRECCIA Argento, CartaFRECCIA Oro e CartaFRECCIA Platino**

limiti ed alle condizioni stabilite dal Circuito Internazionale medesimo. Per conoscere i termini e le condizioni delle procedure di rimborso, l'Utilizzatore potrà contattare il Servizio Clienti.

### Art. 11 - Operazioni di prelievo di denaro contante

L'Utilizzatore 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 dall'Utilizzatore 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 dall'Utilizzatore digitando il PIN. L'Utilizzatore espressamente accetta e riconosce che sono valide ed autorizzate, e che si riferiscono a se stesso, le Operazioni effettuate dopo avere utilizzato il PIN. L'Utilizzatore e l'Emittente attribuiscono un valore di prova alle registrazioni delle disposizioni effettuate tramite ATM che vengono effettuate in via automatica dalle apparecchiature elettroniche dedicate. L'Emittente 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 l'Emittente 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. 12 - 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. 13 - Firma sulla Carta e sugli scontrini

L'Utilizzatore 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 dall'Utilizzatore 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 Utilizzatore sul retro della Carta stessa.

### Art. 14 - Codici personali segreti PIN e PUK: utilizzo e obbligo di custodia

A ciascuna Carta vengono attribuiti i codici personali segreti (PIN e PUK), che devono essere utilizzati esclusivamente dall'Utilizzatore, in abbinamento con la Carta, per le Operazioni di seguito indicate.

Il PIN ed il PUK, generati elettronicamente, non sono noti né al personale dell'Emittente né a quello del Soggetto Collocatore, e vengono consegnati direttamente, in plico sigillato, all'Utilizzatore.

L'Utilizzatore ha l'obbligo di custodire il PIN ed il PUK con la massima cura. Il PIN ed il PUK devono restare segreti e non devono essere annotati sulla Carta, né conservati insieme con quest'ultima o con documenti dell'Utilizzatore.

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

Il PIN dovrà essere utilizzato 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 PUK è lo strumento con il quale si attesta la titolarità della Carta e verrà richiesto dal personale dell'Emittente in occasione di alcune Operazioni (quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, richiesta di rimborso del credito residuo, richiesta di ricalcolo del PIN, restituzione della Carta a seguito di ritiro da parte degli sportelli ATM ecc.). Il PUK verrà consegnato all'Utilizzatore unicamente all'atto della consegna della Carta e non potrà essere ricalcolato e comunicato all'Utilizzatore in seguito; l'Utilizzatore prende perciò atto che il suo smarrimento non consentirà più lo svolgimento delle Operazioni suindicate.

### Art. 15 - Identificazione dell'Utilizzatore ed eventuale invalidazione della Carta al momento dell'Operazione di pagamento o di prelievo di denaro contante

La Carta è uno strumento di Moneta Elettronica emesso senza la sottoscrizione di un contratto. Tuttavia, l'Utilizzatore è tenuto a comunicare all'Emittente i propri dati anagrafici ed il proprio codice fiscale qualora ciò sia necessario e funzionale all'adempimento di obblighi imposti all'Emittente dalla normativa di tempo in tempo vigente ed applicabile (ad esempio, trasmissione di dati all'Anagrafe Tributaria).

Fatto salvo quanto previsto sopra, l'Utilizzatore dovrà comunicare i propri dati identificativi anagrafici all'Emittente per ottenere i seguenti servizi:

- blocco della Carta a seguito di denuncia di smarrimento, furto, falsificazione o contraffazione della Carta medesima;
- ricalcolo/richiesta del codice PIN;
- richiesta di rimborso dell'Importo Residuo ai sensi dell'art. 19;
- servizi on-line sul Sito Internet ai sensi dell'art. 16;
- servizi di messaggistica di sicurezza ai sensi dell'art. 17.

La banca presso la quale l'Utilizzatore chiede di effettuare un prelievo di denaro contante e l'Esercente, all'atto dell'acquisto, hanno facoltà di chiedere all'Utilizzatore l'esibizione di un documento di riconoscimento che ne provi l'identità, e di annotarne gli estremi. L'Utilizzatore prende atto che, in tutti i casi in cui la Carta risulti essere legittimamente bloccata ai sensi delle Condizioni di Utilizzo, l'Emittente e l'Esercente possono trattenere e invalidare la Carta medesima.

### Art. 16 - Servizi on-line

L'Utilizzatore può accedere, tramite autenticazione forte, richiesta nel rispetto della normativa vigente, ad un'area riservata del Sito Internet e dell'App (l'Area Personale) dedicata a servizi informativi della Carta, servizi di assistenza, di sicurezza e utilità. Per usufruire dei servizi online, l'Utilizzatore dovrà preventivamente registrarsi inserendo le informazioni richieste.

L'Utilizzatore 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 dall'Utilizzatore con la decorrenza ed alle condizioni di volta in volta resi noti dall'Emittente. L'Utilizzatore potrà usufruire degli stessi servizi anche tramite l'App Nexi Pay.

### Art. 17 - Messaggi di sicurezza via SMS o notifiche applicative tramite l'App Nexi Pay relativi/e agli Ordini di pagamento e alle Operazioni di prelievo di denaro contante

Il Titolare può usufruire di un servizio di messaggistica di sicurezza via SMS che consente allo stesso di essere informato per ogni Ordine di pagamento e/o Operazione di prelievo di denaro contante richiesto/a sulla sua Carta.

Il servizio, denominato "SMS Alert - Avviso di Sicurezza", prevede l'invio di un SMS gratuito per ogni Ordine di pagamento e/o Operazione di prelievo di denaro contante richiesto/a sulla Carta per un importo pari o superiore alla soglia definita da Nexi.

Nexi invierà un SMS 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 SMS, e potrà così:

- rilevare e comunicare tempestivamente al Servizio Clienti agli indirizzi/recapiti di cui al successivo art. 40;
- 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. 22.

L'attivazione del servizio è automatica se sul Modulo di Richiesta il Titolare ha indicato il numero del telefono cellulare.

Qualora decida di aderire al servizio successivamente, ovvero disattivarlo, il Titolare dovrà farne relativa richiesta tramite il Servizio Clienti, tramite il Sito Internet o tramite l'App Nexi Pay. Il Regolamento del Servizio e il valore della soglia standard di avviso sono consultabili nell'Area Personale o possono essere richiesti al Servizio Clienti. Il Titolare ha l'obbligo di segnalare a Nexi eventuali successive variazioni del numero di telefono cellulare. Il servizio è strettamente collegato al numero telefonico indicato. Pertanto, nel caso di trasferimento o cessione a qualsiasi titolo del numero telefonico, il servizio sarà fruito dal cessionario, sotto l'esclusiva responsabilità del Titolare cedente.

### Art. 18 - Pagamenti

L'Utilizzatore 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;
- eventuali oneri di carattere fiscale;

# CONDIZIONI DI UTILIZZO

**Carta Prepagata CartaFRECCIA, CartaFRECCIA Argento, CartaFRECCIA Oro e CartaFRECCIA Platino**

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 lett. a), sono addebitati all'Utilizzatore mediante riduzione dell'Importo Caricato sulla Carta, con valuta pari alla data dell'Operazione. Le commissioni di cui alla lett. d) potranno, in alternativa, essere corrisposte direttamente dall'Utilizzatore.

## Art. 19 - Rimborso dell'Importo Residuo

L'Utilizzatore può richiedere all'Emittente, in qualsiasi momento, purché non oltre il termine di 10 (dieci) anni dalla data di scadenza della Carta, il rimborso, anche parziale, dell'Importo Residuo, senza la corresponsione di spese o penalità.

La richiesta può essere inoltrata con le seguenti modalità:

- mediante il servizio "Rimborso Importo Residuo" disponibile nell'Area Personale del Portale, compilando direttamente la domanda on line; in alternativa
- mediante comunicazione scritta a mezzo raccomandata A.R. da inviare all'Emittente, agli indirizzi/recapiti indicati al successivo art. "Comunicazioni all'Emittente". La comunicazione deve riportare il numero della Carta, il codice dell'Operazione di blocco ove previsto (fornito da Nexi contestualmente in sede di richiesta del blocco della Carta), copia del documento d'identità (Carta d'identità, passaporto o patente) e il codice IBAN sul quale disporre il bonifico relativo all'importo residuo presente sulla Carta.

L'Emittente provvederà ad evadere la richiesta entro 7 (sette) giorni lavorativi dalla ricezione della stessa, mediante assegno circolare non trasferibile intestato allo stesso Utilizzatore, oppure mediante bonifico su conto corrente intestato all'Utilizzatore (e il cui IBAN è comunicato all'Emittente secondo quanto previsto sopra), a seconda di quanto richiesto dall'Utilizzatore.

## Art. 20 - 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 dell'Utilizzatore – 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 l'Utilizzatore 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;
- d) consultando l'App Nexi Pay.

L'Utilizzatore ha inoltre la facoltà di chiedere, in qualunque momento, la produzione e l'invio di un riepilogo cartaceo (la "Lista Movimenti"), comunicando i dati necessari a tal fine ed 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 dell'Emittente di cui al successivo art. 40;
- b) a mezzo e-mail all'indirizzo c.satisfaction@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 suddetti canali, senza che sia pervenuta all'Emittente una contestazione specifica ai sensi del successivo art. 22, l'Operazione di pagamento e/o di prelievo di denaro contante si intenderà senz'altro approvata dall'Utilizzatore. Le spese relative ad informazioni supplementari o più frequenti ovvero quelle relative alla trasmissione con strumenti di comunicazione diversi rispetto a quanto previsto nelle Condizioni di Utilizzo, sono indicate al momento della richiesta sulla base di quanto previsto nel Documento di Sintesi, e sono comunque adeguate e conformi ai costi effettivi.

La relativa richiesta potrà inoltre essere effettuata anche con le seguenti modalità:

- a) contattando telefonicamente il Servizio Clienti;
- b) mediante accesso all'Area Personale;
- c) mediante App Nexi Pay.

## Art. 21 - Operazioni di pagamento e di prelievo di denaro contante non autorizzate, non eseguite o eseguite in modo inesatto - Responsabilità dell'Emittente

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 all'Utilizzatore. Se gli estremi della Carta o del PIN forniti

dall'Utilizzatore non sono esatti, l'Emittente non è responsabile della mancata o inesatta esecuzione dell'Operazione di pagamento o dell'Operazione di prelievo di denaro contante. L'Emittente non è altresì responsabile della mancata o inesatta esecuzione dell'Ordine di pagamento se l'Utilizzatore, 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. L'Emittente che agisce per conto dell'Utilizzatore, compie in ogni caso sforzi ragionevoli per recuperare i fondi oggetto dell'Operazione di pagamento, e potrà eventualmente addebitare all'Utilizzatore 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 dall'Emittente stesso. Le Parti si danno reciprocamente atto che l'obbligazione dell'Emittente di attivarsi per recuperare i fondi è da ritenersi un'obbligazione di mezzi e non di risultato. L'Emittente 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 all'Utilizzatore, anche qualora quest'ultimo abbia fornito all'Emittente informazioni ulteriori rispetto a tali dati. Fermo restando quanto previsto ai successivi artt. 22, 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 dell'Emittente 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. 22, l'Emittente 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. 22 - Comunicazione di Operazioni di pagamento e di prelievo di denaro contante non autorizzate o non correttamente eseguite

L'Utilizzatore che viene a conoscenza di Operazioni di pagamento o di prelievo di denaro contante non autorizzate, non eseguite o eseguite in modo inesatto, può ottenere la rettifica solo se comunica senza indugio tale circostanza a Nexi chiamando il Servizio Clienti, confermando poi tale richiesta di rettifica mediante comunicazione scritta a mezzo lettera raccomandata A.R. o equivalente. La comunicazione deve essere in ogni caso effettuata entro 13 (tredici) mesi dalla data di addebito.

Il termine di 13 (tredici) mesi non opera se Nexi ha omesso di fornire o mettere a disposizione le informazioni relative all'Operazione di pagamento o di prelievo di denaro contante secondo quanto previsto dalle applicabili disposizioni in materia di trasparenza delle condizioni e di requisiti informativi per le Operazioni di pagamento e di prelievo di denaro contante di tempo in tempo vigenti.

## Art. 23 - 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.

## 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. 22, nel caso in cui un'Operazione di pagamento o di prelievo di denaro contante non risulti essere stata autorizzata, l'Emittente rimborsa all'Utilizzatore 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 all'Emittente stesso, con le modalità richieste dal Cliente. Il rimborso non preclude la possibilità per l'Emittente di dimostrare, anche in un momento successivo, che l'Operazione di pagamento o di prelievo di denaro contante era stata autorizzata; in tal caso, l'Emittente ha il diritto di chiedere ed ottenere dall'Utilizzatore la restituzione dell'importo rimborsato. Fermo restando quanto sopra, se vi è un motivato sospetto di frode, l'Emittente può sospendere il rimborso dandone immediata comunicazione all'Utilizzatore. È fatto in ogni caso salvo 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. 56 del Codice del Consumo.

# CONDIZIONI DI UTILIZZO

Carta Prepagata CartaFRECCIA, CartaFRECCIA Argento, CartaFRECCIA Oro e CartaFRECCIA Platino

## 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 chiedere 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 al cambio, se è stato applicato il tasso di cambio indicato al precedente art. 12. Su richiesta dell'Emittente, il Cliente fornisce documenti e ogni elemento utile a sostenere l'esistenza delle condizioni di cui al precedente comma. L'Emittente, entro 10 (dieci) giornate operative dalla ricezione della relativa richiesta, dispone immediatamente in favore dell'Utilizzatore 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. L'Utilizzatore, se non accetta la giustificazione fornita, ha diritto di presentare un esposto a 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 all'Emittente. 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: a) il Cliente ha dato l'autorizzazione all'Operazione di pagamento direttamente all'Emittente; 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 dell'Emittente 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 dall'Utilizzatore, fatto salvo quanto previsto agli artt. 21, 24 e 28, l'Emittente è responsabile della Comunicazione di Operazioni di pagamento e di anticipo di denaro contante non autorizzate o non correttamente eseguite, a meno che non sia in grado di dimostrare, all'Utilizzatore ed eventualmente al Prestatore di servizi di pagamento del Beneficiario, che quest'ultimo abbia 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. 21, 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, l'Emittente provvede a rimborsare senza indugio l'Utilizzatore con le modalità richieste dal Cliente. L'Utilizzatore, tuttavia, può scegliere di non ottenere il rimborso, mantenendo l'esecuzione dell'Operazione di pagamento o dell'Operazione di prelievo di denaro contante. Resta in ogni caso salvo il diritto dell'Utilizzatore di chiedere la rettifica nei termini e alle condizioni di cui all'art. 22. 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 dell'Utilizzatore, per rintracciare l'Operazione di pagamento o di prelievo di denaro contante, ed informa l'Utilizzatore del risultato.

## Art. 27 - Circostanze anormali e imprevedibili

La responsabilità dell'Emittente prevista ai sensi delle Condizioni di Utilizzo non si estende alle ipotesi di caso fortuito o forza maggiore e ai casi in cui l'Emittente stesso 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 e il PUK non siano accessibili a soggetti diversi dall'Utilizzatore, fatti salvi gli obblighi dell'Utilizzatore indicati negli artt. 14 e 29;
- astenersi dall'invviare 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. 33, per chiedere la riattivazione della Carta;
- bis) fornire all'Utilizzatore la possibilità di procedere alla comunicazione di cui all'art. 32, a titolo gratuito, addebitandogli eventualmente solo i costi di sostituzione della Carta;
- impedire qualsiasi utilizzo delle Carte successivo alla comunicazione del Cliente di cui al successivo art. 29.

## Art. 29 - Obblighi del Cliente in relazione all'utilizzo della Carta e del PIN, in particolare in caso di smarrimento, furto, appropriazione indebita, uso non autorizzato, falsificazione o contraffazione

L'Utilizzatore è obbligato alla custodia e al buon uso della Carta, adottando misure di massima cautela, anche per la conservazione del PIN e del PUK, attenendosi alle indicazioni fornite dall'Emittente, e a quanto riportato nelle Condizioni di Utilizzo. L'Utilizzatore ha l'obbligo di comunicare all'Emittente, mediante telefonata al Servizio Clienti, non appena ne viene a conoscenza, qualunque anomalia o problema relativo alla Carta o al PIN, compresi incidenti sospetti o anomalie durante le sessioni di pagamento via Internet e/o possibili tentativi di social engineering e, in particolare in caso di smarrimento, furto, appropriazione indebita, uso non autorizzato falsificazione o contraffazione degli stessi.

L'Utilizzatore è tenuto altresì a dare conferma della suddetta comunicazione - su richiesta dell'Emittente - mediante lettera raccomandata A.R. o equivalente nei 2 (due) giorni successivi, ovvero con qualsiasi altro mezzo, utilizzando gli indirizzi/recapiti indicati nell'art. 40, oltre che a presentare tempestivamente denuncia alle Autorità competenti. L'Utilizzatore è tenuto inoltre a conservare copia della denuncia a disposizione dell'Emittente per un periodo di almeno 12 (dodici) mesi: entro tale periodo, l'Emittente avrà facoltà di richiedere copia della denuncia all'Utilizzatore 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, l'Emittente provvede a bloccare la Carta, vietandone l'utilizzo, e fornisce all'Utilizzatore 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.

Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, l'Utilizzatore 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 e del PIN e del PUK di cui alle Condizioni di Utilizzo.

Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, l'Utilizzatore non è inoltre responsabile delle perdite derivanti dall'utilizzo della Carta smarrita, sottratta o utilizzata indebitamente, quando l'Emittente 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 all'Emittente eseguita ai sensi dell'articolo 71 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 Titolare 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 ricorrono 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 venire 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

# CONDIZIONI DI UTILIZZO

## Carta Prepagata CartaFRECCIA, CartaFRECCIA Argento, CartaFRECCIA Oro e CartaFRECCIA Platino

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, con conseguente impossibilità di utilizzo della stessa, l'Emittente e/o il Soggetto Collocatore, effettuati - tramite l'Emittente - gli opportuni accertamenti tecnici, che non potranno comunque protrarsi per più di 7 (sette) giorni lavorativi, provvederà a sostituire la Carta, con una nuova Carta, all'Utilizzatore che ne faccia richiesta, ovvero l'Emittente rimborserà l'Importo Residuo con le modalità previste al precedente art. 19. Salvo i casi di malfunzionamento all'origine, 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; l'Utilizzatore potrà richiedere una nuova Carta ai sensi dell'art. 2.

### 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 delle Condizioni di Utilizzo, 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 dell'Utilizzatore.

L'Emittente, inoltre, si riserva la facoltà di bloccare definitivamente la funzionalità di pagamento della Carta o di inibirne la sua attivazione secondo quanto indicato al secondo comma del precedente art. 6, qualora questa non venga ricaricata e/o utilizzata almeno una volta ogni dieci mesi a decorrere dalla data della sua emissione. L'Emittente, se in possesso dei necessari dati e recapiti ai sensi del precedente art. 15, informano immediatamente l'Utilizzatore del blocco della Carta, motivando tale decisione, per telefono, via SMS, via e-mail, tramite Sito Internet o per telegramma. 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. 33, l'Emittente può dichiarare risolto il rapporto, ai sensi dell'art. 1456 c.c., nelle seguenti ipotesi:

- inadempimento degli obblighi previsti nelle Condizioni di Utilizzo e dalle disposizioni normative tempo per tempo vigenti da parte dell'Utilizzatore;
- utilizzo della Carta contrario alla disciplina in materia di antiriciclaggio e finanziamento al terrorismo;
- mancata osservanza degli obblighi di cui agli artt. 13 (Firma sulla Carta e sugli scontrini), 14 (Codici personali segreti PIN e PUK: utilizzo e obblighi di custodia), 18 (Pagamenti), 20 (Comunicazioni periodiche e informazioni successive rispetto ad Operazioni di pagamento e di anticipo di denaro contante), 29 (Obblighi del Cliente in relazione all'utilizzo della Carta e del PIN, in particolare in caso di smarrimento, furto, appropriazione indebita, uso non autorizzato, falsificazione o contraffazione), 31 (Uso illecito della Carta);
- infedele dichiarazione dei dati dell'Utilizzatore, se del caso, del titolare effettivo, resi al momento della richiesta di emissione della Carta;
- inadempimento degli obblighi previsti dalla disciplina in materia di antiriciclaggio e finanziamento al terrorismo.

La comunicazione di risoluzione sarà inviata all'Utilizzatore dall'Emittente, in forma scritta, su supporto cartaceo a mezzo raccomandata A.R. all'indirizzo indicato nel modulo di richiesta o a quello successivamente comunicato, o messa a disposizione dell'Utilizzatore, su Supporto Durevole, mediante il Sito Internet accedendo all'area riservata, dandone in questo caso apposito avviso di pubblicazione all'Utilizzatore via e-mail. In alternativa, la comunicazione potrà essere fornita anche mediante altro Supporto Durevole concordato in anticipo con l'Utilizzatore. In caso di risoluzione del rapporto:

- l'Utilizzatore deve provvedere all'immediato pagamento, in unica soluzione, di ogni ragione di credito vantata dall'Emittente nei suoi confronti. L'Emitten-

te provvederà a bloccare la Carta ed ogni utilizzo successivo sarà da considerarsi illecito. L'Emittente è comunque sin d'ora espressamente autorizzato a trattare quanto di spettanza a valere sull'Importo Residuo esistente sulla Carta ovvero su altre Carte Prepagate intestate al Cliente;

- il Cliente ha diritto al rimborso dell'Importo Residuo secondo le modalità previste all'art. 19 ove non ricorrano motivi ostativi (es. provvedimento Autorità Giudiziaria). In caso di risoluzione del rapporto, la Carta potrà continuare ad essere utilizzata come Carta fedeltà associata al "Programma CartaFRECCIA".

### Art. 35 - Recesso dell'Utilizzatore

Fermo restando quanto previsto dall'art. 4, il Cliente ha facoltà di chiedere l'estinzione della Carta e quindi di recedere dal rapporto con l'Emittente 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. 40. Il recesso si considera efficace dal momento in cui l'Emittente ne viene a conoscenza. In caso di esercizio del diritto di recesso:

- restano, comunque, ferme tutte le obbligazioni sorte a carico dell'Utilizzatore 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. L'Emittente provvederà a bloccare la Carta ed ogni utilizzo successivo sarà da considerarsi illecito. L'Emittente è comunque sin d'ora espressamente autorizzato a trattare quanto di spettanza a valere sull'Importo Residuo esistente sulla Carta ovvero su altre Carte Prepagate intestate al Cliente;
- il Cliente ha diritto al rimborso dell'Importo Residuo con le modalità previste all'art. 19.
- il recesso si estende anche ad eventuali servizi accessori alla Carta, anche in deroga alle condizioni e ai termini eventualmente previsti dalla normativa di settore.

In caso di recesso dal presente rapporto, la Carta potrà continuare ad essere utilizzata come Carta fedeltà associata al "Programma CartaFRECCIA".

### 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.

### Art. 37 - Modifiche alle Condizioni di Utilizzo

Ogni modifica unilaterale delle Condizioni di Utilizzo o delle condizioni ed informazioni ad esso relative, è proposta e comunicata dall'Emittente all'Utilizzatore 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, senza spese, con comunicazione da inviare all'Emittente, con le modalità e gli effetti di cui all'art. 35, 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 indicati nel Documento di Sintesi, informando in tal caso tempestivamente il Cliente mediante comunicazione scritta da inviare con le modalità di seguito descritte nel presente articolo.

La proposta di modifica unilaterale è possibile solo se sussiste un giustificato motivo.

Tutte le comunicazioni di modifica di cui al presente articolo saranno effettuate dall'Emittente mediante pubblicazione sul Sito Internet e, se l'Emittente è in possesso dei necessari dati e recapiti ai sensi del precedente art. 15, saranno comunicate all'Utilizzatore anche in formato cartaceo e/o su Supporto Durevole, ed indicheranno espressamente la formula "Proposta di modifica unilaterale".

### Art. 38 - Diritto ad ottenere copia delle Condizioni di Utilizzo e del Documento di Sintesi

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

# CONDIZIONI DI UTILIZZO

Carta Prepagata CartaFRECCIA, CartaFRECCIA Argento, CartaFRECCIA Oro e CartaFRECCIA Platino

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

I tempi massimi di chiusura del rapporto, 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 - Comunicazioni all'Emittente

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

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

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

## Art. 41 - Reclami ricorsi e conciliazioni

L'Utilizzatore può presentare reclami all'Emittente, con comunicazione scritta a mezzo lettera raccomandata A.R., via fax, o per via telematica, rispettivamente, ai seguenti recapiti: Nexi - Servizio Clienti, Corso Sempione n. 55, 20149, Milano - fax 02/3488.9154 - indirizzo PEC: reclami.nexipayments@pec.nexi.it

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 Cliente. L'Emittente darà riscontro al reclamo entro 15 (quindici) giornate operative 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 operative. Le circostanze che hanno determinato l'impossibilità a rispondere entro 15 (quindici) giornate operative 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 operative. 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 come conoscere condizioni e modalità per rivolgersi all'ABF, l'Utilizzatore 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, l'Utilizzatore 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 ogni caso, l'esperimento di tale procedimento di mediazione è condizione di procedibilità dell'eventuale domanda giudiziale. 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, l'Utilizzatore può presentare un esposto a 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).

## Art. 42 - Lingua delle Condizioni di Utilizzo, legge applicabile e Foro competente

Le Condizioni di Utilizzo sono redatte in lingua italiana. Al rapporto tra Nexi ed il Cliente si applica la legge italiana.