



**REGOLAMENTO TITOLARI**

**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:

- **"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.
- **"App"**: l'App YAP dalla quale si richiede la Carta virtuale, attraverso la quale è possibile utilizzare la Carta per effettuare Pagamenti in Prossimità e on line, avere tutte le informazioni riguardanti la Carta nonché effettuate tutte le operazioni previste dall'art. 18
- **"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.
- **"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"**: un'autenticazione basata sull'uso di uno 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 virtuale e/o Plastica prepagata/e e ricaricabile/i denominata/e "YAP", emessa/e dall'Emittente 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 l'Emittente.
- **"Codice del 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 Payments per l'emissione della Carta e l'utilizzo dell'App, 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. 8.
- **"Documento di Sintesi"**: il documento che riporta, in maniera personalizzata, le condizioni in vigore relative alla Carta e all'App, incluse quelle economiche, e più precisamente il documento denominato per esteso "Documento di sintesi Carta YAP".
- **"Emittente"** o **"Nexi"**: Nexi Payments SpA, con sede in Corso Sempione n. 55 - 20149 Milano.
- **"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 del Titolare mediante un'iniziale operazione di caricamento e/o eventuali successive ricariche, con le modalità di cui all'art. 8.
- **"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 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.
- **"Operazione frazionata"**: un'operazione posta in essere attraverso più operazioni singolarmente di importo inferiore a Euro 15.000, effettuate in momenti diversi ed in un circoscritto periodo di tempo fissato in sette giorni.
- **"Ordine di pagamento"**: qualsiasi istruzione data dal Titolare o da un Beneficiario all'Emittente con la quale viene chiesta l'esecuzione di un'Operazione di pagamento.
- **"P2P"** (Person to Person): operazione, tra due carte prepagate di trasferimento fondi, trasformati in Moneta Elettronica e garantiti dall'Emittente, come meglio specificato al successivo art. 9.
- **"Pagamento in Prossimità"**: funzionalità di pagamento che sfrutta la tecnologia HCE e permette l'utilizzo contactless della Carta attraverso lo smartphone sul quale è installata l'APP;
- **"Parti"**: congiuntamente tra Nexi e il Titolare.
- **"Password"**: credenziale numerica di sei cifre che il Titolare deve utilizzare per accedere all'APP e per autorizzare i Pagamenti in Prossimità ed i trasferimenti fondi P2P;
- **"Plastica"**: supporto fisico sul quale sono riportati, in chiaro o su supporto elettronico (chip, banda magnetica etc.) i dati della Carta.
- **"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 (solo per possessori di Plastica).
- **"POS"** (Point of Sale): terminale collocato presso gli Esercenti, per l'accettazione dei pagamenti di 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"**: accredito di somme su una carta
- **"Servizio Clienti YAP"**: il servizio di assistenza (i cui riferimenti sono riportati sui Fogli Informativi della Carta), 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.yap-app.it](http://www.yap-app.it)
- **"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).
- **"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 presso uno o più Prestatori di servizi di pagamento.
- **"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 e l'utilizzo dell'App.



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 YAP”, che costituisce il frontespizio del Contratto;
- il documento denominato “Modulo di Richiesta Carta”, comprensivo dei dati anagrafici e degli altri dati del Titolare;
- il documento denominato “Informativa in materia di trattamento dei dati personali Carta YAP”;
- il documento denominato “Sicurezza dei pagamenti”, disponibile anche sul Sito Internet [www.yap-app.it](http://www.yap-app.it).

La disposizione di cui al presente Contratto si applicano alle operazioni di pagamento e di prelievo di denaro contante (solo per possessori di Plastica) 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 Carta è rilasciata da Nexi, a proprio insindacabile giudizio, unicamente a persona fisica, residente in Italia ed in possesso di codice fiscale. Autorizzando il Titolare, il Genitore/Tutore accetta il Contratto e si fa carico di ogni obbligazione del Titolare ai sensi del Contratto stesso. Il Genitore/Tutore 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, che da quel momento assumerà la piena responsabilità per ogni utilizzo della Carta.

La richiesta di emissione avviene tramite l'App seguendo le istruzioni ivi riportate.

Può essere effettuata una sola richiesta per ogni codice fiscale.

Per effettuare la richiesta, il Cliente deve: (i) disporre di uno smartphone con sistema operativo iOS (versione 10.3 e successive) oppure di uno smartphone con sistema operativo Android (versione 5.0 e successive); (ii) effettuare preventivamente l'installazione sul proprio telefono dell'App esclusivamente da uno dei due store certificati: App Store e Google Play.

Il Modulo di Richiesta, debitamente compilato in ogni sua parte, firmato digitalmente dal Cliente (ovvero l'utente scarica il documento al termine del processo di registrazione e accetta il contenuto) ed inoltrato sia al Cliente via e-mail sia all'Emittente, costituisce la proposta contrattuale del Cliente. Il contratto firmato dal Titolare richiedente la Carta si considera perfezionato nel momento di ricezione da parte del Titolare della Carta Virtuale in App, insieme con l'email di Benvenuto con il Contratto allegato. Il rilascio della carta è subordinato all'identificazione del Titolare. Qualora Nexi si avvalga di un Soggetto Collocatore per il perfezionamento della richiesta di emissione, l'identificazione del Titolare è effettuata dal Soggetto Collocatore.

Solo ove espressamente richiesta dal Cliente, l'Emittente produrrà e invierà al Cliente il supporto plastico della Carta alle condizioni definite nel “Documento di Sintesi Carta YAP”

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

Il Cliente che riveste la qualifica di consumatore ha facoltà di esercitare il proprio diritto di ripensamento, e quindi di recedere dal Contratto, entro 14 (quattordici) giorni dalla data di conclusione dello stesso come determinata ai sensi del precedente art. 3, oppure – se successivo – dal giorno in cui il Cliente riceve le condizioni contrattuali 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 tramite procedura in app (quando sarà disponibile il servizio), agli indirizzi/recapiti indicati nel successivo art. 44. Il recesso si considera efficace dal momento in cui l'Emittente ne viene a conoscenza.

In caso di recesso ai sensi del presente articolo:

- i. restano, comunque, ferme tutte le obbligazioni sorte a carico del Titolare (ed, eventualmente, del Genitore/Tutore) 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, e, se in possesso della Plastica alla sua pronta invalidazione tagliando verticalmente la Plastica in due parti; in caso di carta virtuale mediante comunicazione scritta all'indirizzo email [supporto@yapapp.it](mailto:supporto@yapapp.it) allegando la fotocopia fronte retro del documento di identità in corso di validità unitamente al numero della carta da bloccare o tramite procedura in app (quando sarà disponibile il servizio).
- ii. In caso diverso, Nexi provvederà a bloccare la Carta ed ogni utilizzo successivo sarà da considerarsi illecito. Se il Cliente ritarda a pagare queste somme decorrono interessi di mora, oltre a spese e commissioni, nella misura indicata nel “Documento di Sintesi Carta YAP”. 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 intestate al Titolare;
- iii. il Cliente ha diritto al rimborso dell'importo residuo con le modalità previste all'art. 21.
- iv. 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. 8 – prima dell'invio della comunicazione di recesso.
- v.

Il recesso si estende anche ad eventuali servizi accessori al Contratto di cui al successivo art. 38, anche in deroga alle condizioni e ai termini eventualmente previsti dalla normativa di settore.

#### Art. 5 - Condizione risolutiva

Le Parti convengono espressamente di condizionare risolutivamente il Contratto in 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.

Si intende come condizione risolutiva anche il mancato utilizzo/mancata ricarica per un periodo prolungato tra i 6 ed i 18 mesi dalla data dell'ultima spesa/ricarica. In questo caso Nexi si riserva di procedere con il blocco della carta.



In caso di avveramento della condizione risolutiva vale quanto previsto ai punti a) e b) del successivo art. 6.

#### Art. 6 - 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 sulle 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 (se prevista in "Documento di Sintesi Carta YAP").

In caso di scadenza della Carta:

- a. restano, comunque, ferme tutte le obbligazioni sorte a carico del Titolare (ed eventualmente del Genitore/Tutore) anteriormente alla data di scadenza della Carta e il Cliente, entro 30 (trenta) giorni dalla data di scadenza della Carta 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 intestate al Titolare;
- b. il Cliente ha diritto al rimborso dell'importo residuo con le modalità previste all'art. 21.

#### Art. 7 - 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. 8 previa costituzione di un Importo Caricato, mediante un'iniziale operazione di caricamento ed eventuali successive ricariche. Per i soli canali di ricarica per i quali è espressamente previsto nel "Documento di Sintesi Carta YAP", il Titolare dovrà esibire il proprio codice fiscale ed un documento d'identità dotato di foto. L'iniziale operazione di caricamento, comprensiva della commissione di ricarica così come previsto nel "Documento di Sintesi Carta YAP", dovrà necessariamente essere effettuata tramite uno dei canali messi a disposizione del Titolare ed indicati nel "Documento di Sintesi Carta YAP" seguendo le indicazioni riportate nell'App. 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 Carta YAP". Il Titolare può costituire un importo caricato tramite i canali resi disponibili e comunicati al Cliente in App oppure sul "Documento di Sintesi Carta YAP", attenendosi alle istruzioni operative ivi riportate. Le commissioni previste per tali operazioni sono evidenziate nel "Documento di Sintesi Carta YAP".

L'importo residuo della Carta è determinato dalla differenza fra:

- gli importi caricati;
- gli ordini di pagamento e/o le operazioni di prelievo di denaro contante (solo per possessori di Plastica) già eseguiti, i pagamenti di cui al successivo art. 20 (ad eccezione di quelli corrisposti direttamente dal Titolare 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 (solo per possessori di Plastica) e/o relativo al singolo pagamento – comprensivo delle commissioni e delle spese indicate nel "Documento di Sintesi Carta YAP" – superi l'importo residuo, l'Emittente sarà legittimato 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 di prelievo di denaro contante (solo per possessori di Plastica) effettuate, anche qualora dette operazioni siano state effettuate oltre i limiti dell'importo residuo.

Il Titolare prende atto che, per le operazioni di prelievo di denaro contante (solo per possessori di Plastica), 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 (solo per possessori di Plastica), applicabili per ciascuna operazione, e/o giornalieri, e/o mensili o altro.

#### Art. 8 - Uso della Carta

La Carta, anche se per il tramite dell'App, 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. Il Cliente è tenuto a segnalare, nel corso del futuro svolgimento del rapporto, attraverso una comunicazione al [supporto@yapapp.it](mailto:supporto@yapapp.it) le eventuali operazioni pari o superiori al limite di Euro 15.000 effettuate per conto di terzi e a fornire tutte le informazioni necessarie all'identificazione del soggetto per conto del quale le operazioni sono compiute, indipendentemente dal fatto che siano effettuate con un'operazione unica o con più operazioni frazionate.

La Carta, nei limiti dell'importo residuo e nel rispetto degli ulteriori limiti indicati nel "Documento di Sintesi Carta YAP", consente al Titolare 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 o PIN della Plastica (per i soli possessori che l'hanno richiesta);
  - 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 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 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" nell'Area Trasparenza del Sito Internet [www.yap-app.it](http://www.yap-app.it)
- 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. 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 al 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 di "Sicurezza dei pagamenti" allegato al contratto e disponibile nell'Area Trasparenza del Sito Internet [www.yap-app.it](http://www.yap-app.it)

Con il Servizio Spending Control, il Titolare può gratuitamente inibire l'operatività della Carta su uno o più dei canali di spesa disponibili tramite apposita funzionalità dell'App. 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.

- b) ove il Cliente abbia richiesto il supporto plastico della Carta, 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.
- c) Trasferire/ricevere denaro ad/da un altro titolare di carta prepagata YAP, facendo un'operazione definita P2P, tramite servizio messo a disposizione in App

#### Art. 9 - 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 secondo le modalità disciplinate nel precedente articolo 8 "Uso della Carta".

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. 11) 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 dall'Emittente, per conto del Cliente. L'Emittente 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. 24.

#### Art. 10 - Revoca del consenso alle operazioni di pagamento

Il Cliente può revocare il consenso all'esecuzione di un'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 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 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 Carta YAP", 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. 11 - 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 del Contratto 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 Carta YAP".

Un ordine di pagamento di cui sia stata rifiutata l'esecuzione per motivi obiettivamente giustificati non è considerato ricevuto dall'Emittente.

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

Il Titolare riconosce espressamente:

- a) che Nexi non ha alcuna responsabilità nel caso in cui la Carta non sia accettata dagli Esercenti per cause a loro non imputabili;
- b) 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 YAP.

#### Art. 13 - Operazioni di prelievo di denaro contante (solo per possessori di Plastica)

Il Titolare, se ha richiesto anche la Carta su supporto plastico, 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 (solo per possessori di Plastica) 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 (solo per possessori di Plastica) è prestato dal Titolare digitando il PIN. Il Titolare espressamente accetta e riconosce che sono valide ed autorizzate, e che si riferiscono a sé 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 Carta YAP". 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. 14 - 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 Carta YAP".

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. 15 - Firma sulla Carta e sugli scontrini

Al Titolare, in caso l'abbia richiesta anche su supporto plastico, 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. 31. La firma, ove prevista, apposta dal Titolare eventualmente sugli scontrini emessi da terminali elettronici – POS, installati presso l'Esercente, o su documenti equivalenti, al momento dell'operazione di pagamento o prelievo di denaro contante (solo per possessori di Plastica) deve essere conforme a quella apposta dallo stesso Titolare sul Contratto e sul retro della Carta stessa.

#### Art. 16 - Codice personale segreto PIN e Password dell'app: utilizzo e obbligo di custodia

Qualora il Cliente richieda l'emissione del supporto plastico, 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 di prelievo di denaro contante (solo per possessori di Plastica) 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 al personale di Nexi e viene comunicato direttamente al Titolare in app al termine della procedura di attivazione della Plastica. E' possibile consegna del PIN anche in plico sigillato (servizio in dismissione).

All'atto della registrazione all'App, al Titolare viene richiesto di creare una Password che deve essere utilizzata esclusivamente dal Titolare stesso, in abbinamento con lo smartphone sul quale è installata l'App, per l'accesso all'App medesima, per autorizzare il trasferimento fondi P2P o altre operazioni tramite APP. Per autorizzare i pagamenti tramite Apple Pay e Google Pay, l'utente utilizza la password che tali servizi di pagamento richiedono (es. password di accesso dello smartphone e/o biometria).

Il Titolare ha l'obbligo di custodire il PIN (dell'eventuale supporto plastico) e la Password (dell'App) con la massima cura.

Il PIN e la Password devono restare segreti e non devono essere annotati sulla Carta, né conservati insieme con quest'ultima o con documenti del Titolare o con lo smartphone.

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 o dello smartphone insieme alla Password, ai termini ed alle condizioni di cui al successivo art. 31.



**Art. 17 - Identificazione del Titolare ed eventuale invalidazione della Carta al momento dell'Operazione di pagamento o di prelievo di denaro contante (solo per possessori di Plastica)**

La Banca presso la quale il Titolare chiede di effettuare un prelievo di denaro contante (solo per possessori di Plastica) 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, mediante taglio della Plastica.

**Art. 18 - Servizi online sull'App**

L'App, al quale si accede con SCA richiesta nel rispetto della normativa vigente, oltre a consentire alcuni utilizzi della Carta e servizi informativi, prevede una sezione per la gestione del profilo del Cliente, che permette allo stesso di:

- aggiornare le informazioni registrate sull'App (quando il servizio sarà disponibile);
- modificare la Password;
- visualizzare lo storico delle transazioni effettuate con la Carta;
- ricevere una notifica in App per ogni utilizzo della Carta

Il Titolare autorizza sin da ora l'Emittente ad attivare ed implementare, a propria discrezione, l'elenco dei servizi e delle funzioni disponibili sull'App o a rendere i servizi e le funzioni disponibili anche su altri canali, che saranno utilizzabili dal Titolare con la decorrenza ed alle condizioni di volta in volta resi noti dall'Emittente.

**Art. 19 - Notifiche relative agli ordini di pagamento e alle operazioni di prelievo di denaro contante (solo per possessori di Plastica)**

Il Titolare può usufruire di servizi di notifica informativa che consente, al Titolare che ha attivato il servizio tramite App, di essere informato per ogni ordine di pagamento e/o operazione di prelievo di denaro contante (solo per possessori di Plastica) richiesto/a sulla sua Carta, nei termini che seguono:

- a) invio di una notifica push per ogni ordine di pagamento e/o operazione di prelievo di denaro contante (solo per possessori di Plastica) richiesto/a sulla Carta per qualsiasi importo. Tale notifica contiene i dati necessari all'identificazione dell'ordine di pagamento e/o dell'operazione di prelievo di denaro contante (solo per possessori di Plastica);
- b) il Titolare ha l'obbligo di verificare la correttezza dei dati indicati nella notifica, e potrà così:
  - i. rilevare e comunicare tempestivamente al Servizio Clienti YAP (sezione Informazioni/Assistenza o supporto@yapapp.it) - eventuali utilizzi indebiti o illeciti della Carta o del PIN, in particolare osservando quanto previsto al successivo art. 31; e/o
  - ii. effettuare la richiesta di rettifica di cui al successivo art. 25. L'attivazione dei servizi è automatica.

È necessaria la copertura di rete per la ricezione delle notifiche push.

**Art. 20 - Pagamenti**

Il Titolare si obbliga a corrispondere:

- a) la quota di rilascio della Plastica (richiesta espressamente dal Cliente)
- b) le commissioni per gli oneri di negoziazione relativi ad utilizzi effettuati in valuta diversa dall'Euro (già incluse nei tassi di cambio applicati);
- c) le commissioni applicate su operazioni di prelievo di denaro contante (solo per possessori di Plastica);
- d) le commissioni applicate su operazioni di ricarica della Carta e le transazioni P2P;
- e) eventuali oneri di carattere fiscale;
- f) eventuali altre spese indicate nel "Documento di Sintesi Carta YAP".

L'ammontare dei singoli pagamenti di cui al comma precedente è indicato nel "Documento di Sintesi Carta YAP".

Detti pagamenti sono addebitati al Titolare mediante riduzione dell'importo Caricato sulla Carta, con valuta pari alla data dell'operazione.

**Art. 21 - 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, anche parziale, dell'importo residuo, senza la corresponsione di spese o penalità.

La richiesta, che deve essere inoltrata al Servizio Clienti YAP tramite email, dovrà riportare il numero della carta, il codice dell'operazione di blocco ove previsto (fornito dall'Emittente contestualmente in sede di richiesta del blocco della carta), copia del documento d'identità (carta d'identità, passaporto o patente, eventualmente del Genitore/Tutore) e il codice IBAN sul quale disporre il bonifico relativo all'importo residuo presente sulla carta. In alternativa, la richiesta potrà essere avanzata tramite procedura in app (quando il servizio sarà disponibile).

Nexi provvederà ad evadere la richiesta entro 7 (sette) giorni lavorativi dalla ricezione della stessa, mediante bonifico.

**Art. 22 - Comunicazioni periodiche e informazioni successive rispetto ad operazioni di pagamento e di prelievo di denaro contante (solo per possessori di Plastica)**

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, accedendo all'App.





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 Carta YAP". La relativa richiesta deve essere inviata per mezzo e-mail, alla casella di posta elettronica: supporto@yapapp.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 6 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. 24, 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 Carta YAP", e sono comunque ragionevoli e proporzionate ai costi effettivamente sostenuti. La relativa richiesta deve essere avanzata al Servizio Clienti YAP.

#### Art. 23 - Utilizzo non corretto degli estremi della Carta, del PIN o della Password – Responsabilità di Nexi

Gli ordini di pagamento e le operazioni di prelievo di denaro contante (solo per possessori di Plastica) si considerano correttamente eseguiti se sono stati utilizzati correttamente gli estremi della Carta o del PIN assegnati al Titolare o della Password.

Se gli estremi della Carta, del PIN o della Password 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 (solo per possessori di Plastica).

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 di prelievo di denaro contante (solo per possessori di Plastica).

L'Emittente 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 Carta YAP", e che saranno comunque proporzionate ai costi effettivamente sostenuti dall'Emittente. 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 (solo per possessori di Plastica) 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. 25, 26, 27 e 28, qualora il Cliente neghi di aver autorizzato un'operazione di pagamento o un'operazione di prelievo di denaro contante (solo per possessori di Plastica) 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 (solo per possessori di Plastica) 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. 25, 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 di prelievo di denaro contante (solo per possessori di Plastica) di cui il Cliente richiede la rettifica.

#### Art. 24 - Comunicazione di operazioni di pagamento e di anticipo 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 (solo per possessori di Plastica) 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 YAP, tale richiesta di rettifica dovrà essere confermata mediante comunicazione scritta all'Emittente il quale ha la facoltà di richiedere documentazione aggiuntiva a supporto.

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 ommesso di fornire o mettere a disposizione le informazioni relative all'operazione di pagamento o di prelievo di denaro contante (solo per possessori di Plastica) 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 (solo per possessori di Plastica) di tempo in tempo vigenti.

#### Art. 25- 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 sblocca 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. 26 - Responsabilità di Nexi per Operazioni di pagamento e di prelievo (solo per possessori di Plastica) di denaro contante non autorizzate - Rimborso

Fatta salva la necessità di tempestiva comunicazione di cui al precedente art. 24, nel caso in cui un'operazione di pagamento o di prelievo di denaro contante (solo per possessori di Plastica) non risulti essere stata autorizzata, l'Emittente 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 all'Emittente, 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 (solo per possessori di Plastica) era stata autorizzata; in tal caso, l'Emittente 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. 27 - 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:

- a) 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;
- b) 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. 14. 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 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. 28 - Responsabilità di Nexi 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 (solo per possessori di Plastica) sia disposta dal Titolare, fatto salvo quanto previsto agli artt. 23, 26 e 30, 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 ai precedenti artt. 23, 26 e 30, 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 a Nexi ed è responsabile della sua corretta trasmissione. In caso di trasmissione tardiva, la data valuta riconosciuta al beneficiario non può essere successiva a quella che gli sarebbe stata attribuita in caso di esecuzione corretta dell'operazione di pagamento.

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 (solo per possessori di Plastica), 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 (solo per possessori di Plastica) non è eseguita o è eseguita in modo inesatto, indipendentemente dalla responsabilità dell'Emittente, lo stesso si adopera senza indugio, su richiesta del Titolare, per rintracciare l'operazione di pagamento o di prelievo di denaro contante (solo per possessori di Plastica), ed informa il Titolare del risultato.

#### Art. 29 - 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 abbiano agito in conformità con i vincoli derivanti da altri obblighi di legge.

#### Art. 30 - Obblighi dell'Emittente in relazione alla Carta

L'Emittente deve:

- a) assicurare che il PIN non sia accessibile a soggetti diversi dal Titolare, fatti salvi gli obblighi del Titolare indicati negli art. 16 e 31;
- b) astenersi dall'inviare Carte non specificamente richieste;
- c) assicurare che siano sempre disponibili il supporto del Servizio Clienti YAP o altri strumenti adeguati per effettuare la comunicazione di cui al successivo art. 31, nonché, nel caso di blocco di cui all'art. 34, per chiedere la riattivazione della Carta
- d) impedire qualsiasi utilizzo delle Carte successivo alla comunicazione del Cliente di cui al successivo art. 31;
- e) fornire al Titolare la possibilità di procedere alla comunicazione di cui all'articolo 31, a titolo gratuito, addebitandogli eventualmente solo i costi di sostituzione della Carta;
- f) rispettare la normativa antiriciclaggio e di contrasto al finanziamento del terrorismo, riservandosi la facoltà di contattare il Cliente nel corso del rapporto, richiedendo informazioni al fine di adempiere agli obblighi normativi le obbligazioni in materia di controllo costante ai sensi dell'articolo 18 del D.Lgs 231/2007 e s.m.i.





**Art. 31 - Obblighi del Cliente in relazione all'utilizzo della Carta, del PIN e della Password, 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 della Password, attenendosi alle indicazioni fornite dall'Emittente, e a quanto riportato nel Contratto.

Il Titolare ha l'obbligo di comunicare all'Emittente, contattando il Servizio Clienti YAP, non appena ne viene a conoscenza, qualunque anomalia o problema relativo alla Carta, al PIN o alla Password compresi incidenti sospetti o anomalie durante le sessioni di pagamento via Internet e/o possibili tentativi di social engineering, in caso di smarrimento, furto, appropriazione indebita, uso non autorizzato falsificazione o contraffazione degli stessi il Titolare è tenuto a contattare il Servizio Clienti YAP dell'Emittente e a presentare tempestivamente denuncia alle Autorità competenti.

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, l'Emittente 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, l'Emittente 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. 5.

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 abbia agito fraudolentemente, con dolo o colpa grave, ovvero non abbia osservato le misure di sicurezza relative all'uso della Carta e del PIN 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 l'Emittente non ha adempiuto all'obbligo indicato al precedente art. 30 lett. c). Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, il Titolare 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 7.1 b) del D.Lgs. 11/2010 e successive modificazioni.

#### **Art. 32 - Interfacce d'accesso**

Qualora le informazioni sulla Carta siano consultabili on-line (tramite App), 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. 33 - Sostituzione della Carta (supporto plastico)**

In caso di malfunzionamento della Carta all'origine, con conseguente impossibilità di utilizzo della stessa, l'Emittente effettua 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, al Titolare che ne faccia richiesta, ovvero a rimborsare l'importo residuo tramite ricarica sulla nuova YAP richiesta o con bonifico bancario. Eventuali corrispettivi relativi alla sostituzione della Carta sono riportati nel "Documento di Sintesi Carta YAP".

Non è prevista la sostituzione della Plastica. 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. 5.

#### **Art. 34 - Uso illecito di YAP e della Carta**

L'utilizzo di YAP o 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. 35 - Blocco della Carta**

L'Emittente, ha il 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 essi vengano a conoscenza della morte o della sopravvenuta incapacità di agire del Titolare.



Si intende come condizione risolutiva anche il mancato utilizzo/mancata ricarica per un periodo prolungato tra i 6 ed i 18 mesi dalla data dell'ultima spesa/ricarica. In questo caso Nexi si riserva di procedere con il blocco della carta.

L'Emittente informa immediatamente il Titolare del blocco della Carta, motivando tale decisione, comunicando il codice che identifica il blocco e l'orario in cui è avvenuto il blocco medesimo, per telefono, via SMS, via e-mail, per corrispondenza 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. 36 - Clausola risolutiva espressa

Fatto salvo ed in aggiunta a quanto previsto al precedente art. 35, l'Emittente può dichiarare risolto il Contratto, ai sensi dell'art. 1456 c.c., nelle seguenti ipotesi:

- i. inadempimento degli obblighi previsti dalla disciplina in materia di antiriciclaggio e finanziamento al terrorismo;
- ii. utilizzo della Carta contrario alla disciplina in materia di antiriciclaggio e finanziamento al terrorismo;
- iii. infedele dichiarazione dei dati del Titolare e, se del caso, del titolare effettivo,
- iv. resi al momento della richiesta di emissione della Carta;
- v. 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 dall'Emittente a mezzo di email. In caso di risoluzione del Contratto:

- a) 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 Plastica, alla sua pronta invalidazione tagliando verticalmente la Plastica 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;
- b) il Cliente ha diritto al rimborso dell'importo residuo ove non ricorrano motivi ostativi (es. provvedimento Autorità Giudiziaria) con le modalità previste al precedente art. 21.

### Art. 37 - Recesso delle Parti

#### Recesso del Cliente

Fermo restando quanto previsto dall'art. 5, il Cliente ha facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento, senza preavviso, senza penalità e senza spese, mediante comunicazione tramite modulo di richiesta presente all'interno dell'app. Il recesso si considera efficace dal momento in cui Nexi ne viene a conoscenza.

#### Recesso di Nexi

Nexi può recedere dal Contratto nei seguenti casi:

– con preavviso di 2 (due) mesi e senza nessun onere a carico del Cliente, dandone comunicazione al Cliente a mezzo di comunicazione scritta con le modalità di cui all'art. 43. Il recesso si considera efficace trascorsa la durata del periodo di preavviso a decorrere dal momento in cui il Cliente viene a conoscenza dell'esercizio del recesso da parte dell'Emittente;

– per giustificato motivo, che verrà reso noto al Cliente, e solo nel caso in cui il Cliente rivesta la qualifica di Consumatore, in qualsiasi momento - senza preavviso - senza alcun onere a carico del Cliente, dandone comunicazione al Cliente, a mezzo di comunicazione scritta con le modalità di cui all'art. 43.

Il recesso si considera efficace nel momento in cui il Cliente ne viene a conoscenza. A titolo esemplificativo e non esaustivo, per giustificato motivo si intende il peggioramento del merito creditizio del Titolare o la sua insolvenza, l'accertamento di protesti cambiari, l'esistenza di sequestri civili e/o penali e/o di procedimenti di ingiunzione a carico del Cliente, motivi attinenti l'operatività della Carta e/o il funzionamento del circuito di pagamento, o comunque attinenti l'ambito di competenza dell'Emittente.

#### Diritti ed obblighi del cliente in tutti i casi di recesso

In caso di esercizio del diritto di recesso da parte del Cliente:

- restano, comunque, ferme tutte le obbligazioni sorte a carico del Titolare (ed eventualmente, del Genitore/Tutore) anteriormente alla data di efficacia del recesso, e il Cliente entro 30 (trenta) giorni all'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 Plastica, alla sua pronta invalidazione tagliando verticalmente la Plastica 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 intestate al Titolare;
- il Cliente ha diritto al rimborso dell'importo residuo con le modalità previste all'art. 21.

#### Ulteriori effetti del recesso

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. 38 - Servizi accessori (se previsti)**

Nexi 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 in App o contattando il Servizio Clienti YAP 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. 39 - Modifiche al Contratto**

Ogni modifica unilaterale del Contratto o 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 proposta e 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 come da art. 37, 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.

Tutte le comunicazioni di modifica di cui al presente articolo saranno effettuate con le modalità previste all'art. 42. Tutte le comunicazioni di modifica indicheranno espressamente la formula "Proposta di modifica unilaterale del Contratto".

**Art. 40 - 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 Carta YAP" aggiornato.

**Art. 41 - 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 dell'Emittente della comunicazione di recesso.

**Art. 42 - 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 di legge all'indirizzo indicato nel Modulo di Richiesta o a quello successivamente comunicato ai sensi del successivo art. 43, senza che ciò comporti la diminuzione della tutela degli interessi del Cliente.

**Art. 43 - Comunicazioni al Titolare e variazione dei dati personali**

Tutte le comunicazioni inerenti al Contratto, salvo diverso specifico accordo per iscritto dell'Emittente e del Cliente, sono effettuate in lingua italiana. Tutte le comunicazioni per le quali è richiesta la forma scritta, in conformità con la normativa applicabile di volta in volta vigente, si intendono assolute anche se inviate su Supporto Durevole. Fermo restando quanto previsto dal precedente art. 22 in merito alle comunicazioni periodiche, 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 l'email – all'indirizzo indicato nel Modulo di Richiesta dal Titolare o al diverso indirizzo successivamente comunicato – 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 [www.yapapp.it](http://www.yapapp.it) oppure in App, 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 Carta YAP", 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.

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 e contenuto nel Modulo di Richiesta. Tale comunicazione potrà avvenire in forma scritta, mediante email, ovvero tramite l'App.

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. 44 - Comunicazioni all'Emittente**

L'invio di comunicazioni per iscritto dovrà essere effettuato dal Titolare al seguente indirizzo email [supporto@yapapp.it](mailto:supporto@yapapp.it) o a Nexi Payments SpA – YAP - Corso Sempione n. 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 YAP, nonché in tutti gli altri casi in cui il Contratto prevede l'utilizzo di canali di comunicazione alternativi (telefono, email, ecc.), il Titolare dovrà utilizzare gli indirizzi/recapiti indicati nel "Documento di Sintesi Carta YAP" relativo alla Carta e nella apposita sezione dell'App.

**Art. 45 - Reclami ricorsi e conciliazioni**

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

– via e-mail all'indirizzo: [reclami@yapapp.it](mailto:reclami@yapapp.it)

– con PEC (Posta Elettronica Certificata) all'indirizzo: [yap@pec.nexi.it](mailto:yap@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 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 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 (Decreto Legislativo 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.yapp-app.it](http://www.yapp-app.it) e [www.nexi.it](http://www.nexi.it)

**Art. 46 - 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. Se il Cliente non riveste la qualifica di Consumatore, per qualsiasi controversia sulla validità, efficacia, interpretazione ed esecuzione del Contratto sarà competente, in via esclusiva, il Foro di Milano.

## Sicurezza dei pagamenti

Ecco alcune semplici regole e consigli per garantire la sicurezza dei tuoi dati e della tua Carta in internet

### PROTEGGI SEMPRE I TUOI DISPOSITIVI PERSONALI

#### Se hai un pc:

- Installa e mantieni sempre aggiornato il software di protezione antivirus (1) e antispyware;
- Installa sempre gli aggiornamenti ufficiali del Sistema Operativo e dei principali programmi che usi appena vengono rilasciati;
- Installa gli aggiornamenti e le patch di sicurezza del browser e delle applicazioni;
- Elimina periodicamente i cookies e i file temporanei Internet utilizzando le opzioni del tuo browser;
- Installa un firewall (2) personale;
- Effettua regolarmente scansioni complete con l'antivirus;
- Non installare applicazioni scaricate da siti non certificati o della cui attendibilità non sei sicuro;
- Se lo stesso PC è usato anche da altre persone (familiari, amici, colleghi), fai in modo che adottino le stesse regole;
- Proteggi il tuo PC con PIN, password o altri codici di protezione. Per i consigli su come creare e gestire password e credenziali, ti invitiamo a leggere la sezione dedicata.

(1) Il software antivirus permette di tenere il proprio dispositivo al riparo da software indesiderati ("malware") che potrebbero essere installati senza il consenso dell'utente, e carpire i dati di pagamento e altri dati sensibili del cliente a scopo fraudolento.

(2) Il firewall personale ha lo scopo di controllare e filtrare tutti i dati in entrata e in uscita del proprio dispositivo, aumentando il livello di sicurezza del dispositivo su cui è installato

#### Se hai uno smartphone o un tablet:

- Installa sempre gli aggiornamenti ufficiali del Sistema operativo appena vengono rilasciati;
- Installa gli aggiornamenti e le patch di sicurezza di browser e applicazioni;
- Installa e mantieni aggiornato il software di protezione antivirus e ricorda di disattivare Wi – Fi, geolocalizzazione e bluetooth quando non li usi;
- Utilizza esclusivamente app ufficiali provenienti da app store affidabili e, in fase di installazione, fai attenzione ai permessi richiesti assicurandoti che siano strettamente connessi al servizio che intendi utilizzare;
- Proteggi il tuo smartphone o tablet con password, PIN e se possibile con sistemi di riconoscimento biometrico (impronta digitale, riconoscimento del volto, ...). Per i consigli su come creare e gestire password e credenziali, ti invitiamo a leggere la sezione dedicata;
- Imposta il blocco automatico del tuo dispositivo quando entra in stand – by per proteggere i tuoi dati e, quando possibile, attiva la crittografia del dispositivo e della memory card esterna;
- Attiva, quando possibile, le funzionalità di "remote lock" e "remote wiping", che ti consentiranno, in caso di furto, di bloccare e cancellare i dati contenuti sul tuo dispositivo mobile da un altro PC.

Indipendentemente dal dispositivo che utilizzi, ricorda di non aprire messaggi di posta elettronica di cui non conosci il mittente o con allegati sospetti. Applica le stesse regole alle app di messaggistica istantanea e non aprire allegati o link inviati da sconosciuti.

### PASSWORD: COME CREARLE E PROTEGGERLE

Per motivi di sicurezza l'accesso ad alcune reti o servizi richiede credenziali e password. Queste ultime inoltre vengono utilizzate anche per la protezione di dispositivi, per evitare l'accesso a persone non autorizzate. Ecco allora qualche suggerimento per creare – e custodire – una password sicura e facilmente memorizzabile da te, ma non facilmente intuibile da altri:

- Crea la tua password – che deve avere obbligatoriamente almeno 8 e massimo 20 caratteri – componendola usando combinazioni di caratteri alfanumerici, di cui almeno una lettera maiuscola. Utilizza ad esempio le iniziali di una frase che possa ricordare soltanto tu e non associabile ai tuoi dati anagrafici. Ad esempio: Qeavis0804 (Questa Estate Andrò in Vacanza in Sardegna). Il tuo nome (es: MARIOROSI), la tua data di nascita o quella di un tuo caro sono password facilmente intuibili da truffatori che conoscono il tuo nome o la tua situazione anagrafica;
- Non utilizzare password condivise con altri servizi online;
- Evita di utilizzare parole di senso comune o riferite alla tua vita privata o aziendale (es: nomi propri, codici fiscali, date di nascita, targa dell'auto, numero del badge personale);
- Non salvare la password nel browser e evita per quanto possibile di annotarti la password per ricordarla. In ogni caso non conservarla insieme agli strumenti di pagamento;
- Non comunicare la password con amici, conoscenti, operatori del Servizio Clienti. Ti ricordiamo che YAP non ti chiederà mai di comunicare o inviare la tua password né telefonicamente né via mail;
- Modifica periodicamente la password di accesso alla tua area riservata, soprattutto quando hai ragionevole sospetto che la sua riservatezza possa essere stata violata.

### TUTELA I TUOI ACQUISTI IN INTERNET

Per effettuare in sicurezza acquisti in Internet ricorda di:

- Evitare di effettuare transazioni online da computer condivisi o postazioni in luoghi che potrebbero essere poco sicuri, come hotel e caffè;
- Effettuare il log out dal sito di e – commerce, al termine di ogni acquisto;
- Utilizzare credenziali diverse per autenticarti su siti diversi ed evita il "salvataggio automatico" delle password sul browser;



- Valutare sempre l'affidabilità del rivenditore e del sito e – commerce a cui ti stai rivolgendo. Leggi se possibile eventuali commenti e recensioni lasciate da altri utenti per farti un'idea della controparte commerciale, qualora non la conoscessi.

### SERVIZIO DI PROTEZIONE ANTI-FRODE 3D SECURE

Il Servizio di protezione anti-frode 3D Secure è il sistema di protezione degli acquisti online gratuito studiato dai circuiti internazionali Visa e Mastercard che ti consente di utilizzare la tua Carta in tutta tranquillità per le tue spese online. Il servizio permette di prevenire eventuali illeciti della tua Carta sul web, evitando che il numero di Carta venga usato per pagamenti online a tua insaputa. Durante i tuoi acquisti online, dopo aver inserito i dati richiesti dall'esercente per il pagamento, ti verrà mostrata una finestra per completare l'acquisto tramite autenticazione forte, ove prevista dal sistema. Al momento del pagamento, se previsto dal sistema:

1. Ricevi una notifica autorizzativa e completi l'acquisto online:
  - Tramite impronta digitale o riconoscimento facciale su device abilitati al riconoscimento biometrico, oppure
  - Inserendo sul sito dell'esercente il codice di sicurezza dinamico di 6 cifre, utilizzabile solo una volta.
2. Ricevi un SMS al numero di cellulare registrato contenente il codice di sicurezza dinamico di 6 cifre, utilizzabile una sola volta, da inserire online per completare l'acquisto.

### COSA FARE IN CASO DI FURTO/SMARRIMENTO DEI TUOI DISPOSITIVI O DELLE TUE CARTE O IN CASO DI PAGAMENTI ANOMALI

Se perdi, o ti vengono sottratti i tuoi dispositivi personali o le tue Carte, o in caso di abuso riscontrato o sospetto è importante agire tempestivamente. In questi casi, contatta immediatamente il Servizio Clienti YAP per:

- Bloccare immediatamente la tua Carta, le tue credenziali di accesso a YAP;
- Verificare e, nel caso, bloccare eventuali pagamenti sospetti.

In caso di furto o smarrimento della Carta non dimenticare di rivolgerti alle Forze dell'Ordine per sporgere denuncia.

### ATTENTI AL PHISHING

Il phishing è una tipologia di frode informatica che si realizza tipicamente mediante la creazione di siti internet fraudolenti rassomiglianti – nei contenuti e nella grafica – a quelli di aziende note, cui il Cliente viene invitato a collegarsi tramite invio di false e – mail o sms, convincendolo a fornire informazioni personali, dati finanziari o codici di accesso.

**Ecco alcuni preziosi consigli per identificare un tentativo di phishing:**

- **Controlla l'indirizzo email**  
Fai attenzione all'indirizzo email del mittente. Tipicamente i pirati informatici utilizzano degli indirizzi di posta elettronica che sembrano essere quelli ufficiali, ma in realtà differiscono anche solo di una lettera. Prima di cliccare su di un link presente in una email, accertati che la email arrivi veramente da un mittente ed un indirizzo ufficiale.
- **Analizza il testo della comunicazione**  
Fai attenzione alle comunicazioni che presentano errori ortografici e grammaticali o fanno un uso scorretto della lingua italiana, probabilmente sono email di phishing. Diffida da email contenenti messaggi con toni intimidatori e con carattere d'urgenza che ti chiedono la verifica di dati personali o di Carta di Credito. Sappi che YAP, per politiche di antiphishing, non chiederà in nessun caso di verificare i tuoi dati anagrafici e/o numeri di carta di credito contattandoti via email o accedendo a pagina web per il suddetto motivo.

### ATTENTI AL VISHING

Il vishing è una forma di phishing basata sull'uso del telefono. Viene richiesto, tramite email o SMS, di chiamare un numero telefonico al quale comunicare i propri codici identificativi (Username/email e password). In alternativa, viene effettuata una chiamata preregistrata, in cui viene chiesta l'immissione e conferma dei codici identificativi. YAP non ti chiederà mai di comunicare o inserire telefonicamente i tuoi codici identificativi.

### ULTERIORI CONSIGLI DI SICUREZZA

Infine:

- Pensaci prima di allegare alle email o inviare per altri canali immagini relative ai tuoi strumenti di pagamento, valutando attentamente motivazioni e destinatari;
- Verifica la provenienza di buoni acquisto ottenuti online e l'affidabilità dell'esercente, prima di fornire qualsiasi informazione personale.

### RESPONSABILITA' DI YAP E DEL TITOLARE DELLA CARTA PER LE OPERAZIONI IN INTERNET

Sia YAP che il Cliente (Titolare della Carta) devono garantire, ciascuno per la propria parte, l'uso corretto e sicuro dei pagamenti in internet. In particolare, come Cliente, sei responsabile della tua Carta, e sei tu a dover rispondere legalmente delle operazioni effettuate dai titolari di carte aggiuntive legate alla tua Carta.

Devi custodire con cura la tua Carta, il PIN e gli eventuali altri codici di sicurezza e usarla correttamente. In caso di anomalie o problemi riscontrati durante le operazioni di pagamento in internet, o in caso di abuso o utilizzo sospetto della tua Carta, devi immediatamente contattare il Servizio Clienti di YAP. Controlla regolarmente le movimentazioni del conto corrente e l'estratto conto, se controllando le spese ne trovi una che ritieni di non aver fatto o sulla quale vuoi maggiori informazioni, il Servizio Clienti avvierà le eventuali verifiche.

Lato suo YAP mette a disposizione della Clientela un numero dedicato per bloccare la Carta (e quindi il suo utilizzo).