

FOGLIO INFORMATIVO SERVIZIO PAY BY BANK

INFORMAZIONI SULLA SOCIETÀ

Denominazione Legale	Nexi Payments SpA
Sede Legale/Amministrativa:	Corso Sempione,55 - 20149 Milano
Codice identificativo:	32875.7
Gruppo di appartenenza:	Gruppo Nexi - società con socio unico soggetta alla direzione e coordinamento di Nexi SpA

Codice Fiscale e/o Partita IVA:	04107060966
Telefono:	+39.02.3488.1
Fax:	+39 02 3488.4180
Indirizzo del sito internet:	www.nexi.it
Numero di iscrizione all'Albo degli IMEL:	32875

IL SERVIZIO PAY BY BANK

Il servizio Pay by Bank è caratterizzato dalla combinazione di due servizi:

- Il "Servizio PIS", per la disposizione di Ordini di pagamento;
- Il "Servizio AIS", di informazione sui conti.

CHE COSA SONO I SERVIZI PIS E AIS

Il servizio di disposizione di Ordini di pagamento (il "Servizio PIS") è il servizio di pagamento offerto dalla Società che, per il tramite di un'apposita interfaccia, consente all'Utente di inviare al proprio prestatore di servizi di pagamento di radicamento del conto (l'"ASPSP"; ad esempio, una banca) l'ordine di trasferire importi inferiori a Euro 15.000 dal proprio Conto al conto di un terzo (ad esempio, l'esercente dal quale l'Utente intende acquistare un bene o un servizio).

Il servizio di informazione sui conti (il "Servizio AIS") è il servizio di pagamento offerto dalla Società che, per il tramite di un'apposita interfaccia, consente all'Utente di reperire in modo automatico le coordinate bancarie del Conto aperto presso un prestatore di servizi di pagamento, ai fini dell'erogazione del Servizio PIS.

Tra i principali rischi relativi ai suddetti servizi vanno considerati:

- Operazioni di pagamento non autorizzate o la mancata, inesatta o tardiva esecuzione di un'Operazione di pagamento imputabile a errori dell'Utente, della Società o dell'ASPSP;
- accesso non autorizzato o fraudolento al Conto;
- smarrimento, furto, appropriazione indebita o uso non autorizzato delle credenziali e/o dei dispositivi utilizzati per la procedura di Autenticazione Forte;
- malfunzionamenti di natura tecnico-informatica.

Per maggiori informazioni sul Servizio PIS, l'Utente può consultare la Guida "I Pagamenti nel commercio elettronico in parole semplici" disponibile nella Sezione Trasparenza del Servizio nel Sito Internet della Società.

Modalità per prestare e revocare il consenso alla prestazione dei Servizi PIS e AIS: il consenso alla prestazione dei Servizi PIS e AIS si intende validamente manifestato solamente in caso di positivo riscontro comunicato alla Società dal prestatore di servizi di pagamento di radicamento del conto (ASPSP) a seguito della richiesta di avvio della procedura di Autenticazione Forte dell'Utente gestita dallo stesso ASPSP. A tal fine, l'interfaccia dei Servizi PIS e AIS consente all'Utente di autenticarsi presso i sistemi dell'ASPSP secondo le modalità da quest'ultimo stabilite (ad esempio, l'ASPSP chiede all'Utente di inserire username, password e codice di sicurezza generato tramite token, che lo stesso utilizza per accedere al proprio Conto dal sito web dell'ASPSP).

La Società presta i Servizi PIS e AIS solamente se, a seguito della richiesta di avvio della procedura di Autenticazione Forte dell'Utente, l'ASPSP comunica alla Società stessa un riscontro positivo. La procedura per l'erogazione del Servizio AIS può essere interrotta in qualsiasi momento, purché ciò avvenga prima del termine del processo di Autenticazione Forte. La disposizione dell'Ordine di pagamento mediante il Servizio PIS può essere interrotta in qualsiasi momento, purché ciò avvenga prima del termine della procedura di Autenticazione Forte.

Modalità e termini entro i quali il cliente deve comunicare all'intermediario (ASPSP) alle operazioni di pagamento non autorizzate oppure disposte o eseguite non correttamente: l'Utente che viene a conoscenza di Operazioni di pagamento non autorizzate o non correttamente eseguite tramite il Servizio PIS può ottenere la rettifica solo se comunica entro 13 mesi dalla data di addebito tale.

PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE

Costi dei Servizi PIS e AIS: i Servizi AIS e PIS sono erogati dalla Società a titolo gratuito. Per maggiori dettagli, consultare il Documento di Sintesi.

Eventuali commissioni connesse all'Operazione di pagamento potrebbero essere applicate dal prestatore di servizi di pagamento di radicamento del conto (ASPSP) presso il quale l'Utente ha accesso il Conto.

Servizio PIS

- Disposizione di Ordine di pagamento verso Italia inferiore a Euro 15.000: **0€**
- Spese di invio della ricevuta relativa all'Ordine di pagamento disposto mediante il Servizio PIS: **0€**
- Altre spese: **0€**

Servizio AIS

- Recupero delle coordinate bancarie relative al conto di pagamento acceso presso un prestatore di servizi di pagamento di radicamento del conto: **0€**
- Altre spese: **0€**

Richiesta documentazione, Materiali, Informazioni e comunicazioni:

- Copia Contratto sottoscritto dall'Utente: servizio gratuito.
- Copia "Documento di Sintesi" aggiornato: servizio gratuito.
- Copia di comunicazioni già ricevute: servizio gratuito.
- Altre comunicazioni di legge: servizio gratuito.

Spese per la comunicazione del rifiuto degli Ordini di pagamento:
Non previste.

RESPONSABILITÀ DELLA SOCIETÀ

Servizio PIS

In ipotesi di Operazioni di pagamento non autorizzate o in caso di mancata, inesatta o tardiva esecuzione delle Operazioni di pagamento disposte mediante la Società, l'Utente dovrà rivolgere eventuali richieste di rimborso all'ASPSP presso cui ha acceso il Conto.

Servizio AIS

La Società è responsabile nei confronti dell'Utente in ipotesi di accesso non autorizzato o fraudolento al Conto, a meno che non sia in grado di provare che l'Utente ha prestato la propria autorizzazione alla prestazione del Servizio AIS.

La responsabilità della Società non si estende alle ipotesi di caso fortuito o forza maggiore e ai casi in cui la Società abbia agito in conformità con i vincoli derivanti da obblighi di legge.

L'Utente riconosce l'estraneità della Società rispetto ai rapporti tra l'Utente stesso e il Partner della Società. Pertanto, nessuna responsabilità potrà essere addebitata alla Società per difetti nei beni o servizi acquistati dal Partner della Società, per la tardata, mancata o parziale consegna dei beni, nonché per la tardata, mancata o parziale erogazione dei servizi.

LIMITI ORARI E TEMPI DI ESECUZIONE

Servizi PIS e AIS:

- **Limite orario di operatività della Società:** 24/24, 7/7 circostanza all'ASPSP presso cui ha accesso il Conto, secondo i termini e le modalità previste nel contratto che disciplina tale Conto. Per maggiori dettagli, confronta l'art. 11 del Contratto.
- **Data di esecuzione dei Servizi richiesti entro il limite orario di operatività della Società:** L'inoltro dell'Ordine di pagamento avviene immediatamente, e in ogni caso nella stessa giornata operativa.

FOGLIO INFORMATIVO SERVIZIO PAY BY BANK

COMUNICAZIONI

Copia del contratto sottoscritto con l'Utente è inviato dalla Società all'indirizzo e-mail comunicato da quest'ultimo, unitamente a una copia dell'Informativa Privacy in caso di positiva conclusione del processo di disposizione di Ordine di pagamento. In qualsiasi momento l'Utente può ottenere dalla Società copia del contratto e del documento di sintesi aggiornato con le condizioni economiche in vigore tramite un apposito form online al seguente link:

<https://www.nexi.it/privati/servizi/faq/pay-by-bank/form-contatto.html>.

Subito dopo la disposizione dell'Ordine di pagamento, l'Utente visualizza nell'interfaccia del Servizio PIS una ricevuta contenente le relative informazioni. Copia della ricevuta è inviata dalla Società all'indirizzo e-mail comunicato dall'Utente.

RIFIUTO O INDISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO

Nel caso in cui la Società si rifiuti di eseguire o di disporre un Ordine di pagamento, il rifiuto, ove possibile le relative motivazioni e la procedura per correggere gli eventuali errori materiali imputabili all'Utente che abbiano causato il rifiuto, verranno comunicati nella interfaccia dei Servizi PIS e AIS dalla Società all'Utente.

INDIRIZZO AL QUALE L'UTENTE PUÒ RIVOLGERSI PER CHIEDERE A NEXI INFORMAZIONI SUI SERVIZI PIS E AIS

Per informazioni, chiarimenti e richieste di assistenza relative ai Servizi, l'Utente può:

- consultare le risposte alle "domande più frequenti" sui Servizi al seguente link: <https://www.nexi.it/pos/pagamenti/pay-by-bank> se l'Utente riveste la qualifica di consumatore, o in alternativa al seguente link: <https://www.nexi.it/pos/pagamenti/pay-by-bank>;
- contattare la Società compilando un apposito form online al seguente link: <https://www.nexi.it/privati/servizi/faq/pay-by-bank/form-contatto.html> se l'Utente riveste la qualifica di consumatore, o in alternativa al seguente link: <https://www.nexi.it/business/servizi/faq/pay-by-bank/form-contatto.html>.

INDICAZIONE DI CONTATTO DELLA BANCA D'ITALIA

Banca d'Italia, con sede in Via Nazionale, 91 - 00184 Roma.

RECESSO E RECLAMI

Recesso

Trattandosi di Servizi che hanno natura occasionale, non è previsto il recesso dell'Utente dal relativo contratto.

Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

Trattandosi di una informazione connessa al diritto di recesso, non è applicabile al contratto relativo ai Servizi.

Reclami

L'Utente può presentare reclami a Nexi in forma scritta con una delle seguenti modalità:

- compilando un form reclami dedicato ai Servizi PIS e AIS al seguente link: <https://www.nexi.it/reclami.html>;
- via fax: 02-34.88.91.54;
- via mail: c.satisfaction@nexigroup.com;
- con posta ordinaria, prioritaria o raccomandata A.R. a Nexi Payments SpA – Claims Management, Corso Sempione, 55 - 20149 Milano.

È 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 l'Utente.

Nexi risponde al reclamo entro 15 giornate lavorative dalla sua ricezione indicando, in caso di accoglimento, i tempi previsti per risolvere il problema. Se, in situazioni eccezionali, Nexi è impossibilitata a rispondere al reclamo entro i tempi indicati, può dare all'Utente una risposta interlocutoria spiegando le ragioni che hanno determinato l'impossibilità a rispondere entro le 15 giornate lavorative previste. Nei casi di risposta interlocutoria, Nexi deve comunque fornire una risposta definitiva al reclamo entro 35 giornate lavorative.

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

Il ricorso all'ABF è di regola presentato on line accedendo all'Area Riservata del portale www.arbitrobancariofinanziario.it, previa registrazione. Il costo del ricorso all'ABF è pari a 20 euro, o altro importo determinato dall'ABF stesso.

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

In ogni caso, per procedere all'eventuale via giudiziale, è necessario seguire prima questo procedimento di mediazione.

In aggiunta, se Nexi viola le regole di condotta per la prestazione dei servizi di pagamento, l'Utente può presentare un esposto alla Banca d'Italia (Art. 39 del D. Lgs. 11/2010 e successive modificazioni).

In caso di grave inosservanza degli obblighi assunti da Nexi nel fornire i servizi di pagamento, sono applicabili sanzioni amministrative pecuniarie nei confronti dei soggetti che svolgono funzioni di amministrazione, direzione, controllo per mancata vigilanza sull'osservanza degli obblighi in questione, nella misura di volta in volta prevista dalla legge (Titolo VIII del Testo Unico Bancario e dell'art. 32 del D. Lgs. 11/2010 e successive modificazioni).

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

GLOSSARIO

- ASPSP:** il prestatore di servizi di pagamento di radicamento del conto (e.g., Banca) presso il quale l'Utente ha accesso il Conto.
- Autenticazione Forte (SCA dell'ASPSP):** un sistema di autenticazione dell'Utente realizzato e gestito dall'ASPSP basato sull'uso di due o più elementi classificati nelle categorie della conoscenza (qualcosa che solo l'utente conosce, come una password), del possesso (qualcosa che solo l'utente possiede, come un token) e dell'inerenza (qualcosa che caratterizza l'utente, come l'impronta digitale); tali elementi devono essere indipendenti, nel senso che la violazione di uno non compromette l'affidabilità degli altri.
- Conto:** il conto di pagamento online dell'Utente aperto presso l'ASPSP:
 - su cui l'Utente intende eseguire un Operazione di pagamento;
 - di cui l'Utente intende reperire le coordinate bancarie in modo automatizzato mediante il Servizio AIS.
- Giornata operativa:** giornata feriali in cui la Società è operativa ai fini della prestazione dei Servizi PIS e AIS.

- Operazione di pagamento:** l'attività posta in essere dall'ASPSP di versare, trasferire o prelevare fondi.
- Ordine di pagamento:** la richiesta – formulata mediante la Società in qualità di prestatore di servizi di disposizione di Ordini di pagamento – con cui l'Utente chiede all'ASPSP di eseguire un'Operazione di pagamento.
- Servizio AIS:** il servizio di pagamento offerto dalla Società che consente all'Utente di reperire le coordinate bancarie relative al Conto sul quale sarà eseguita un'Operazione di pagamento mediante il Servizio PIS.
- Servizio Pay by Bank:** il servizio di pagamento offerto dalla Società che racchiude le funzionalità del Servizio AIS e del Servizio PIS.
- Servizio PIS:** il servizio di pagamento offerto dalla Società che consente all'Utente di disporre un Ordine di pagamento a valere sul Conto su richiesta dell'Utente.
- Società:** Nexi Payments SpA
- Utente:** il soggetto che utilizza il Servizio AIS e il Servizio PIS.

DOCUMENTO DI SINTESI

Servizio Pay by Bank

Condizioni economiche dei Servizi PIS e AIS

SERVIZIO PIS

- Disposizione di Ordine di pagamento verso Italia inferiore a Euro 15.000: **0€**
- Spese di invio della ricevuta relativa all'Ordine di pagamento disposto mediante il Servizio PIS: **0€**
- Altre spese: **0€**

SERVIZIO AIS

- Recupero delle coordinate bancarie relative al conto di pagamento acceso presso un prestatore di servizi di pagamento di radicamento del conto: **0€**
- Altre spese: **0€**

RICHIESTA DOCUMENTAZIONE, MATERIALI, INFORMAZIONI E COMUNICAZIONI

- Copia Contratto sottoscritto dall'Utente: servizio gratuito.
- Copia "Documento di Sintesi" aggiornato: servizio gratuito.
- Copia di comunicazioni già ricevute: servizio gratuito. Altre comunicazioni di legge: servizio gratuito.

Spese per la comunicazione del rifiuto degli Ordini di pagamento:
Non previste.

REGOLAMENTO

Servizio di disposizione di Ordini di pagamento e di informazione sui conti

Condizioni generali

Art. 1 – Definizioni

I termini e le espressioni utilizzati in maiuscolo nel presente regolamento contrattuale avranno il significato di seguito indicato:

- **ASPSP:** il prestatore di servizi di pagamento di radicamento del conto (e.g., Banca) presso il quale l'Utente ha accesso il Conto.
- **Autenticazione Forte (SCA ASPSP):** un'autenticazione basata sull'uso di due o più elementi classificati nelle categorie della conoscenza (qualcosa che solo l'utente conosce, come una password), del possesso (qualcosa che solo l'utente possiede, come un token) e dell'inerenza (qualcosa che caratterizza l'utente, come l'impronta digitale); tali elementi devono essere indipendenti, nel senso che la violazione di uno non compromette l'affidabilità degli altri.
- **Contratto:** congiuntamente, le presenti condizioni generali, le "Informazioni sui Servizi PIS e AIS" e il "Documento di sintesi".
- **Conto:** il conto di pagamento dell'Utente:
 - i. su cui quest'ultimo intende eseguire un'Operazione di pagamento per pagare beni e/o servizi acquistati dal Partner della Società;
 - ii. di cui quest'ultimo intende reperire le coordinate bancarie in modo automatizzato mediante il Servizio AIS.
- **Informativa Privacy:** l'informativa sul trattamento dei dati forniti dall'Utente per l'erogazione dei Servizi.

Art. 2 – Oggetto del Contratto

2.1 Il Contratto ha per oggetto la prestazione da parte della Società all'Utente del Servizio Pay by Bank che racchiude il Servizio PIS e AIS.

2.2 Il Servizio PIS

- 2.2.1 Il Servizio PIS consente all'Utente di disporre un Ordine di pagamento, per importi inferiori a 15.000 Euro, senza dover accedere all'home banking del Conto, semplificando il pagamento dei beni e/o servizi acquistati dal Partner della Società.
- 2.2.2 Il Servizio PIS è prestato mediante un'interfaccia messa a disposizione dalla Società, a cui l'Utente è indirizzato dai sistemi informatici del Partner della Società.
- 2.2.3 La Società presta il Servizio PIS avvalendosi di API (Access Point Interfaces).

2.3 Il Servizio AIS

- 2.3.1 Il Servizio AIS consente all'Utente di reperire in modo automatizzato le coordinate bancarie del Conto utili all'erogazione del Servizio PIS, semplificandone l'esperienza d'uso.
- 2.3.2 Il Servizio AIS è un servizio accessorio, a cui l'Utente può accedere solamente dopo aver selezionato nei sistemi informatici del Partner della Società il Servizio PIS.
- 2.3.3 La Società recupera le coordinate bancarie relative al Conto attraverso API (Access Point Interfaces).

Art. 3 – Controlli sull'Utente

- 3.1 Quando accede all'interfaccia del Servizio PIS, l'Utente visualizza un form in cui deve indicare un valido indirizzo e-mail. Laddove il form sia precompilato, l'Utente deve limitarsi a verificare ed eventualmente modificare i dati indicati nei relativi campi.
- 3.2 L'interfaccia chiede all'Utente di confermare i dati e la presa visione del foglio informativo relativo ai Servizi, al quale può accedere mediante un apposito link.
- 3.3 Mediante la conferma di cui al precedente art. 3.2, l'Utente garantisce alla Società la correttezza e la veridicità dei dati identificativi inseriti nel form.
- 3.4 La Società si riserva di non erogare i Servizi all'esito di specifici controlli sui dati forniti dall'Utente.

Art. 4 – Perfezionamento del Contratto

- 4.1 Il Contratto è perfezionato al momento dell'accettazione dell'Utente, manifestata cliccando un'apposita sezione dell'interfaccia del Servizio Pay by Bank.
- 4.2 Copie del Contratto e dell'Informativa Privacy sono inviate dalla Società all'indirizzo e-mail comunicato dall'Utente in caso di positiva conclusione del processo di disposizione di Ordine di pagamento.
- 4.3 Accettando il presente Contratto, l'Utente prende atto che una copia completa del Contratto, debitamente compilata e comprensiva del Documento di Sintesi, viene consegnata in caso di positiva conclusione del processo di disposizione dell'Ordine di pagamento mediante trasmissione all'indirizzo di posta elettronica/PEC fornito.

- **Operazione di pagamento:** l'attività posta in essere dall'ASPSP di versare, trasferire o prelevare fondi.
- **Ordine di pagamento:** qualsiasi istruzione data dall'Utente, direttamente o per il tramite di un prestatore di servizi di disposizione di Ordini di pagamento, all'ASPSP con la quale viene chiesta l'esecuzione di un'Operazione di pagamento.
- **Parti:** congiuntamente, la Società e l'Utente.
- **Partner della Società:** il soggetto partner commerciale della Società da cui l'Utente ha acquistato beni e/o servizi che intende pagare disponendo, mediante il Servizio PIS, un Ordine di pagamento a valere sul Conto.
- **Servizio AIS:** il servizio di pagamento offerto dalla Società che consente all'Utente di reperire le coordinate bancarie relative al Conto sul quale sarà eseguita un'Operazione di pagamento mediante il Servizio PIS.
- **Servizio PIS:** il servizio di pagamento offerto dalla Società che consente all'Utente di disporre un Ordine di pagamento a valere sul Conto su richiesta dell'Utente.
- **Sito Internet della Società:** www.nexi.it
- **Società:** Nexi Payments SpA.
- **Testo Unico Bancario:** il D.Lgs. n. 385/1993.
- **Utente:** il soggetto che utilizza il Servizio AIS e il Servizio PIS.

Art. 5 – Autorizzazione alla Società per la prestazione dei Servizi

- 5.1 La Società presta i Servizi sulla base di un esplicito consenso dell'Utente.
- 5.2 Il consenso si intende validamente manifestato solamente in caso di positivo riscontro comunicato alla Società dall'ASPSP a seguito della richiesta di avvio della procedura di Autenticazione Forte dell'Utente gestita dallo stesso ASPSP.

5.3 Servizio PIS

In particolare, all'Utente è mostrato il riepilogo dell'Ordine di pagamento in cui sono indicate le seguenti informazioni:

- i) importo;
- ii) dati dell'Utente ordinante;
- iii) coordinate bancarie del Conto di addebito e ASPSP presso il quale il Conto è acceso;
- iv) data di inserimento dell'Ordine di pagamento;
- v) causale dell'Ordine di pagamento;
- vi) dati del Partner della Società.

Contestualmente, all'Utente è chiesto di manifestare il proprio consenso alla disposizione dell'Ordine di pagamento, cliccando un'apposita sezione dell'interfaccia del Servizio PIS.

L'Utente si autentica, dunque, sui sistemi dell'ASPSP secondo le modalità dal medesimo stabilite (ad esempio, l'ASPSP chiede all'Utente di inserire username, password e codice di sicurezza generato tramite token, che lo stesso utilizza per accedere al proprio Conto dal sito web dell'ASPSP).

5.4 Servizio AIS

In particolare, dopo aver selezionato l'ASPSP presso cui è acceso il Conto, l'Utente manifesta il proprio consenso all'esecuzione del Servizio, cliccando un'apposita sezione dell'interfaccia del Servizio AIS e si autentica presso i sistemi dell'ASPSP secondo le modalità dal medesimo stabilite (ad esempio, l'ASPSP chiede all'Utente di inserire username, password e codice di sicurezza generato tramite token, che lo stesso utilizza per accedere al proprio Conto dal sito web dell'ASPSP).

- 5.5 I codici e i dispositivi da utilizzare nel corso della procedura di Autenticazione Forte sono di esclusiva titolarità dell'Utente, che ha l'obbligo di custodirli con diligenza secondo quanto previsto dal rapporto contrattuale tra l'Utente stesso e l'ASPSP; l'Utente deve custodire con diligenza anche le credenziali eventualmente utilizzate per accedere ai sistemi informatici del Partner della Società. La Società non visualizza né memorizza le credenziali di sicurezza utilizzate dall'Utente nell'ambito della procedura di Autenticazione Forte, che si svolge su sistemi proprietari dell'ASPSP né le credenziali eventualmente utilizzate per accedere ai sistemi del Partner della Società.
- 5.6 La Società presta i Servizi solamente se l'ASPSP comunica alla Società stessa riscontro positivo a seguito della richiesta di avvio della procedura di Autenticazione Forte dell'Utente. In caso contrario, l'interfaccia del Servizio PIS comunica all'Utente l'impossibilità di utilizzare i Servizi.

REGOLAMENTO

Art. 6 – Revoca del consenso**6.1. Servizio PIS**

- 6.1.1 La disposizione dell'Ordine di pagamento mediante il Servizio PIS può essere interrotta in qualsiasi momento, purché ciò avvenga prima del termine della procedura di Autenticazione Forte.
- 6.1.2 Il positivo riscontro comunicato alla Società dall'ASPSP a seguito della richiesta di avvio di tale procedura rende irrevocabile l'Ordine di pagamento. La Società è pertanto estranea, e declina ogni responsabilità, in merito all'eventuale revoca dell'Ordine di pagamento intercorsa dopo tali termini e autorizzata dall'ASPSP dell'Utente (poiché tale autorizzazione, di sola responsabilità dell'ASPSP dell'Utente, avverrebbe in violazione delle previsioni di cui all'articolo 17 del Decreto Legislativo 27 gennaio 2010, n. 11) e comunque in merito all'esecuzione dell'ordine di pagamento da parte di tale ASPSP.

6.2 Servizio AIS

- 6.2.1 La procedura per l'erogazione del Servizio AIS può essere interrotta in qualsiasi momento, purché ciò avvenga prima del termine del processo di Autenticazione Forte.
- 6.2.2 Il positivo riscontro comunicato alla Società dall'ASPSP a seguito della richiesta di avvio di tale procedura rende irrevocabile il consenso.

Art. 7 – Durata del Contratto

- 7.1 I Servizi hanno natura occasionale. Il presente Contratto si conclude con l'invio all'ASPSP di un Ordine di pagamento.
- 7.2 L'Utente interessato a utilizzare nuovamente i Servizi deve sottoscrivere un nuovo Contratto con la Società.

Art. 8 – Costo dei Servizi

Per il dettaglio su costi, commissioni e spese relative ai Servizi, si rinvia al documento di sintesi.

Art. 9 – Notifica e rettifica di Operazioni di pagamento non autorizzate o non correttamente eseguite

- 9.1 L'Utente che viene a conoscenza di Operazioni di pagamento non autorizzate o non correttamente eseguite tramite il Servizio Pay by Bank, può ottenerne la rettifica solo se comunica senza indugio tale circostanza all'ASPSP presso cui ha accesso il Conto secondo i termini e le modalità previste nel contratto che disciplina tale Conto.
- 9.2 La comunicazione deve essere effettuata entro 13 mesi dalla data di addebito. Tale termine non opera se l'Utente non ha ricevuto l'informativa prevista dal successivo art. 11.

Art. 10 – Responsabilità**10.1 Servizio PIS**

- 10.1.1 In ipotesi di Operazioni di pagamento non autorizzate o in caso di mancata, inesatta o tardiva esecuzione dell'Operazioni di pagamento disposte mediante la Società, l'Utente dovrà rivolgere eventuali richieste di rimborso all'ASPSP presso cui ha accesso il Conto.
- 10.1.2 Nessuna richiesta di rimborso potrà essere rivolta alla Società.

10.2 Servizio AIS

- 10.2.1 La Società è responsabile nei confronti dell'Utente in ipotesi di accesso non autorizzato o fraudolento al Conto, a meno che non sia in grado di provare che l'Utente ha prestato il proprio consenso alla prestazione del Servizio AIS ai sensi del precedente art. 5.
- 10.2.2 In caso di smarrimento, furto, appropriazione indebita o uso non autorizzato delle credenziali e/o dei dispositivi utilizzati per la procedura di Autenticazione Forte, l'Utente deve rivolgersi all'ASPSP presso cui ha accesso il Conto, comunicando le informazioni richieste dallo stesso ASPSP per procedere al blocco delle credenziali e/o dei dispositivi. L'Utente, inoltre, deve comunicare alla Società eventuali Ordini di pagamento disposti indebitamente o senza sua autorizzazione mediante il Servizio, avvalendosi della procedura di cui al successivo art. 13.1.
- 10.2.3 La responsabilità della Società non si estende alle ipotesi di caso fortuito o forza maggiore e ai casi in cui la Società abbia agito in conformità con i vincoli derivanti da obblighi di legge.
- 10.2.4 L'Utente riconosce l'estraneità della Società rispetto ai rapporti tra l'Utente stesso e il Partner della Società. Pertanto, nessuna responsabilità potrà essere addebitata alla Società per difetti nei beni o servizi acquistati dal Partner della Società, tardata, mancata o parziale consegna dei beni, tardata, mancata o parziale erogazione dei servizi.

Art. 11 – Ricevuta

- 11.1 Subito dopo la disposizione dell'Ordine di pagamento, l'Utente visualizza nell'interfaccia del Servizio PIS una ricevuta contenente le seguenti informazioni:
- la conferma del buon esito della disposizione dell'Ordine di pagamento;
 - un riferimento che consente all'Utente di individuare la disposizione dell'Ordine di pagamento;
 - l'importo dell'Operazione di pagamento.
- 11.2 Copia della ricevuta è inviata dalla Società all'indirizzo e-mail comunicato dall'Utente.

Art. 12 – Reclami ricorsi e conciliazioni

- 12.1 L'Utente può presentare reclami a Nexi in forma scritta con una delle seguenti modalità:
- compilando un form reclami dedicato ai Servizi PIS e AIS al seguente link: <https://www.nexi.it/reclami.html>;
 - via fax: 02-34.88.91.54;
 - via mail: c.satisfaction@nexigroup.com;
 - con posta ordinaria, prioritaria o raccomandata A.R. a Nexi Payments SpA – Claims Management, Corso Sempione, 55 - 20149 Milano.
- 12.2 È 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 l'Utente.
- 12.3 Nexi risponde al reclamo entro 15 giornate lavorative dalla sua ricezione indicando, in caso di accoglimento, i tempi previsti per risolvere il problema. Se, in situazioni eccezionali, Nexi è impossibilitata a rispondere al reclamo entro i tempi indicati, può dare all'Utente una risposta interlocutoria spiegando le ragioni che hanno determinato l'impossibilità a rispondere entro le 15 giornate lavorative previste. Nei casi di risposta interlocutoria, Nexi deve comunque fornire una risposta definitiva al reclamo entro 35 giornate lavorative.
- 12.4 Se Nexi non risponde al reclamo nei termini stabiliti oppure il reclamo non è accolto o se l'Utente non è comunque soddisfatto della risposta, può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario ("ABF") nei casi previsti nella Guida pratica all'Arbitro Bancario Finanziario. Tale Guida è disponibile sul Sito Internet o attraverso il Servizio Clienti, presso le filiali di Banca d'Italia aperte al pubblico, o direttamente sul Sito www.arbitrobancariofinanziario.it.
- 12.5 Il ricorso all'ABF è di regola presentato on line accedendo all'Area Riservata del portale www.arbitrobancariofinanziario.it, previa registrazione. Il costo del ricorso all'ABF è pari a 20 euro, o altro importo determinato dall'ABF stesso.
- 12.6 In alternativa all'ABF, o per le questioni che esulano la sua competenza così come sopra descritta, anche senza preventivo reclamo a Nexi, l'Utente può presentare domanda di mediazione finalizzata alla conciliazione presso uno degli organismi di mediazione autorizzati (Decreto Legislativo 28/2010), il cui elenco è consultabile presso il Sito Internet <https://mediazione.giustizia.it> nella sezione dedicata.
- In ogni caso, per procedere all'eventuale via giudiziale, è necessario seguire prima questo procedimento di mediazione.
- 12.7 In aggiunta, se Nexi viola le regole di condotta per la prestazione dei servizi di pagamento, l'Utente può presentare un esposto alla Banca d'Italia (Art. 39 del D. Lgs. 11/2010 e successive modificazioni).
- 12.8 In caso di grave inosservanza degli obblighi assunti da Nexi nel fornire i servizi di pagamento, sono applicabili sanzioni amministrative pecuniarie nei confronti dei soggetti che svolgono funzioni di amministrazione, direzione, controllo per mancata vigilanza sull'osservanza degli obblighi in questione, nella misura di volta in volta prevista dalla legge (Titolo VIII del Testo Unico Bancario e dell'art. 32 del D. Lgs 11/2010 e successive modificazioni).
- 12.9 Per maggiori dettagli in merito alle modalità di gestione dei reclami, si rimanda alla sezione Reclami del Sito Internet.

Art. 13 – Come comunicare con la Società

- 13.1 Per informazioni, chiarimenti e richieste di assistenza relative ai Servizi, l'Utente può:
- consultare le risposte alle "domande più frequenti" sui Servizi al seguente link: <https://www.nexi.it/it/pos/pagamenti/pay-by-bank> se l'Utente riveste la qualifica di consumatore, o in alternativa al seguente link: <https://www.nexi.it/it/pos/pagamenti/pay-by-bank>;
 - contattare la Società compilando un apposito form online al seguente link: <https://www.nexi.it/privati/servizi/faq/pay-by-bank/form-contatto.html> se l'Utente riveste la qualifica di consumatore, o in alternativa al seguente link: <https://www.nexi.it/business/servizi/faq/pay-by-bank/form-contatto.html>;

REGOLAMENTO

Art. 14 – Controlli

La Società è soggetta ai controlli esercitati da Banca d'Italia, con sede in Via Nazionale, 91 - 00184 Roma.

Art. 15 – Legge applicabile e foro competente

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