

REGOLAMENTO TITOLARI CARTE TRASFORMAZIONE PREPAGATE CARTASI YOU&ENI PREPAID CONTRATTUALIZZATA

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:

- **"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;
- **"Banca":** Istituto Centrale delle Banche Popolari (di seguito ICBPI S.p.A.) con sede in Corso Europa n. 18 - 20122 - Milano a cui compete il ruolo di banca tesoriera e soggetto emittente delle Carte oggetto del Contratto e della relativa Moneta Elettronica, che ha affidato al Gestore lo svolgimento di alcune attività connesse all'operatività della/e Carta/e e al funzionamento del relativo circuito di pagamento, come specificato all'art. 3;
- **"Beneficiario":** il soggetto previsto come destinatario finale dei fondi oggetto di un'Operazione di pagamento;
- **"Carta/e":** la/e carta/e fedeltà con funzionalità di pagamento (facoltativa) prepagata/e e ricaricabile/i denominata/e "CartaSi you&eni prepaid" contrattualizzata, emessa/e dalla Banca e regolamentata/e dal presente Regolamento;
- **"Carta you&eni prepaid base":** la/e carta/e di pagamento prepagata/e, non contrattualizzata e ricaricabile/i, emessa/e dalla Banca, distribuita tramite Punti Vendita autorizzati Eni o tramite il sito www.youandeni.com, soggetta ai limiti operativi dettati dalla Normativa Antiriciclaggio (D.lgs 231/07);
- **"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 il Gestore;
- **"Codice del Consumo":** il D. lgs. 6 settembre 2005, n. 206 e successive modifiche e integrazioni;
- **"Codice Loyalty":** è il codice di 13 cifre posto sul retro della carta che identifica il Titolare della Carta fedeltà come socio del Programma you&eni;
- **"Consumatore":** la persona fisica di cui all'art. 3, comma 1, lett. a) del Codice del Consumo;
- **"Contratto":** l'accordo tra il Titolare, la Banca e il Gestore, per la trasformazione della Carta you&eni prepaid base in Carta e la regolamentazione dell'utilizzo della Carta stessa, 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;
- **"Documento di Sintesi":** il documento che riporta, in maniera personalizzata, le condizioni in vigore relative alla Carta, incluse quelle economiche, e più precisamente il documento denominato per esteso "Documento di sintesi Carta prepagata CartaSi you&eni prepaid";
- **"ENI S.p.A.":** società partner dell'iniziativa e titolare del Programma you&eni;
- **"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;
- **"Gestore":** CartaSi S.p.A., con sede in Corso Sempione n. 55 - 20145 - Milano, società appartenente al Gruppo Bancario Istituto Centrale Banche Popolari Italiane S.p.A., a cui compete lo svolgimento di alcune attività connesse all'operatività della/e Carta/e e al funzionamento del relativo circuito di pagamento, nonché, in virtù di apposito accordo di licenza, la gestione dei rapporti con il/i Circuito/i Internazionale, come specificato all'art. 3;
- **"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. 8;
- **"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;
- **"Ordine di pagamento":** qualsiasi istruzione data dal Titolare o da un Beneficiario alla Banca con la quale viene chiesta l'esecuzione di un'Operazione di pagamento;
- **"Parti":** congiuntamente, la Banca, il Gestore, il Titolare;
- **"PIN" (Personal Identification Number):** codice da digitare, se richiesto dal POS o dall'ATM, per completare un'Operazione di pagamento e/o di prelievo di denaro contante;

- **"Portale Web dedicato" (www.enistation.com):** portale web dedicato dal quale il cliente viene indirizzato al portale www.cartasi.it per la richiesta della Carta e la visualizzazione di tutte le informazioni riguardanti la Carta stessa;
- **"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. 4, n. 9) della Direttiva 2007/64/CE;
- **"Programma you&eni":** operazione a premi diretta ai clienti utilizzatori di una "CartaSi you&eni prepaid", che permette l'acquisizione e l'accumulo di punti per spese effettuate per l'acquisto di prodotti o servizi di Eni;
- **"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;
- **"Servizio Clienti":** il servizio di assistenza (i cui riferimenti sono riportati sui Fogli Informativi della Carta), messo a disposizione dei Clienti e affidato al Gestore, 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;
- **"Sito Internet":** il sito www.cartasi.it;
- **"Soggetto Collocatore":** CartaSi S.p.A. con sede in Corso Sempione n. 55 - 20145 - Milano attraverso il quale la Banca può provvedere al perfezionamento della richiesta di trasformazione della Carta you&eni prepaid base in Carta;
- **"Supporto Durevole":** qualsiasi strumento che permette al Titolare di memorizzare informazioni a lui personalmente dirette in modo che possano essere agevolmente recuperate durante un periodo di tempo adeguato ai fini cui sono destinate le informazioni stesse, e che consenta la riproduzione immutata delle informazioni (ad esempio, file.pdf);
- **"Testo Unico Bancario":** il D. lgs. 1° settembre 1993, n. 385 e successive modifiche e integrazioni;
- **"Titolare/i" o "Cliente/i":** il/i soggetto/i a cui viene trasformata la Carta you&eni prepaid base in Carta.

Art. 2 - Oggetto del Contratto

Il Contratto ha come oggetto la trasformazione di una Carta you&eni prepaid base già in possesso del Titolare in una Carta, la regolamentazione dell'utilizzo della Carta stessa nonché l'erogazione di servizi ad essa collegati.

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

- il documento denominato "Documento di sintesi Carta prepagata CartaSi you&eni prepaid", che costituisce il frontespizio del Contratto;
- il documento denominato "Modulo di Richiesta" della trasformazione, comprensivo dei dati anagrafici e degli altri dati del Titolare;
- il documento denominato "Informativa in materia di trattamento dei dati personali Carta prepagata CartaSi you&eni prepaid";
- il documento denominato "Sicurezza dei pagamenti via internet", disponibile anche sul Sito Internet del Gestore.

Gli artt. 10, 11, 12, 24, 25, 26, 27, 28 e 31 trovano applicazione solo laddove l'Emittente ed il Prestatore di servizi di pagamento del Beneficiario siano entrambi insediati nello Spazio Economico Europeo o l'Emittente sia l'unico Prestatore di servizi di pagamento coinvolto nell'Operazione di pagamento e/o di anticipo di denaro contante e che la valuta in cui è denominato il pagamento sia quella ufficiale di uno Stato Membro o di uno Stato appartenente allo Spazio Europeo. In caso contrario, troveranno applicazione le norme del Circuito Internazionale utilizzato di tempo in tempo vigenti.

Art. 3 - Rapporti tra la Banca, il Gestore ed il/i Circuito/i Internazionale/i

Il Titolare prende atto che la Banca, in virtù di specifico accordo, ha affidato al Gestore l'incarico di svolgere, per conto e sotto la responsabilità della stessa, specifici servizi ed attività finalizzati a garantire la funzionalità della Carta e che, di conseguenza, nel Contratto sarà fatto esclusivo riferimento al Gestore anche quando questi opera per conto della Banca.

Al Gestore compete pertanto lo svolgimento di talune attività connesse all'operatività della Carta e al funzionamento del relativo circuito di pagamento (quali, a titolo esemplificativo, l'attivazione della Carta, i flussi di ricarica, l'operatività relativa alle Operazioni di pagamento e dei flussi di spesa presso gli Esercenti, l'operatività relativa alle operazioni di prelievo di denaro contante, l'operatività relativa alle operazioni di rimborso, i flussi delle Operazioni di pagamento e delle operazioni di prelievo di denaro contante, che consentono alla Banca la corretta rilevazione contabile relativa alla Moneta Elettronica, il controllo frodi, il corretto funzionamento del Sito Internet, il Servizio Clienti, i reclami e le contestazioni). Al Gestore, in virtù di apposito accordo di licenza, compete altresì la gestione dei rapporti con il Circuito/i Internazionale/i riguardanti la produzione, la personalizzazione e l'operatività delle Carte, nel rispetto delle norme emanate dal/i Circuito/i Internazionale/i. La Carta, intesa come Moneta Elettronica, è emessa dalla Banca. La Carta intesa come supporto fisico, è di proprietà del

Gestore, che è responsabile del suo funzionamento nei confronti del Circuito Internazionale. Fermo restando quanto sopra specificato, il rapporto con la clientela connesso alla raccolta e alla gestione delle somme ricevute a fronte dell'emissione della Moneta Elettronica e dei fondi di volta in volta disponibili sulla/e Carta/e, rimane di esclusiva competenza della Banca.

Art. 4 - Emissione della Carta e conclusione del Contratto

La trasformazione in Carta è effettuata dalla Banca, o dal Soggetto Collocatore da essa incaricato di provvedere al perfezionamento della richiesta, a proprio insindacabile giudizio, unicamente a persona fisica, maggiorenne, residente in Italia, in possesso di codice fiscale e di una Carta you&eni prepaid base.

La richiesta di trasformazione avviene sul sito www.cartasi.it, cui si accede tramite il Portale Web dedicato www.enistation.com seguendo le istruzioni ivi riportate. L'accettazione della richiesta di trasformazione non comporterà l'emissione di un nuovo supporto plastico; resterà valido ed utilizzabile quello già in possesso del Titolare. Il Modulo di Richiesta, debitamente compilato in ogni sua parte, firmato dal Cliente costituisce la proposta contrattuale del Cliente. Il Contratto si considera pertanto perfezionato, nel momento della ricezione da parte del Titolare della comunicazione di accettazione contenente le istruzioni operative.

La trasformazione in Carta è subordinata all'identificazione del Titolare. Qualora la Banca si avvalga di un Soggetto Collocatore per il perfezionamento della richiesta di trasformazione, l'identificazione del Titolare è effettuata dal Soggetto Collocatore. Il numero massimo di Carte per singolo Titolare (codice fiscale) è pari a 1 (uno).

Art. 5 - Diritto di ripensamento del Cliente

Se il Contratto è concluso mediante tecniche di comunicazione a distanza, quali ad esempio il telefono, internet o la posta elettronica, e quindi senza la presenza fisica e contemporanea del Cliente e del personale della Banca e/o del Soggetto Collocatore, ovvero è concluso fuori dai locali commerciali della Banca e/o del Soggetto Collocatore, 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. 4, 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 scritta a mezzo raccomandata A.R. da inviare al Gestore, agli indirizzi/recapiti indicati nel successivo art. 43. Il recesso si considera efficace dal momento in cui il Gestore ne viene a conoscenza.

In caso di recesso ai sensi del presente articolo:

- restano, comunque, ferme tutte le obbligazioni sorte a carico del Titolare 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 dalla Banca nei suoi confronti, e, se in possesso della Carta, alla sua pronta invalidazione (tagliandola verticalmente in due parti) e restituzione al Gestore. In caso diverso, il Gestore provvederà a bloccare la Carta ed ogni utilizzo successivo sarà da considerarsi illecito. La Banca è comunque sin d'ora espressamente autorizzata a trattenere quanto di spettanza a valere sull'Importo Residuo esistente sulla Carta, ovvero su altre carte prepagate intestate al Titolare;
- il Cliente ha diritto al rimborso dell'Importo Residuo con le modalità previste all'art. 22;

Il recesso si estende anche ad eventuali servizi accessori al Contratto di cui al successivo art. 37.

Art. 6 - 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. In caso di avveramento della condizione risolutiva vale quanto previsto ai punti a) e b) del successivo art. 7.

Art. 7 - Durata del Contratto e validità della Carta

La Carta viene rilasciata al Titolare come carta fedeltà associata al "Programma you&eni". La Carta acquisisce la funzionalità di carta di pagamento solo a seguito di una prima ricarica (facoltativa) effettuata con le modalità descritte al successivo art. 8.

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 dell'eventuale relativa quota di rilascio.

In caso di scadenza della Carta:

- a) ferme tutte le obbligazioni sorte a carico del Titolare anteriormente alla data di scadenza della Carta, e il Cliente, entro 30 (trenta) giorni dalla data di scadenza della Carta e, deve pertanto provvedere al pagamento, in unica soluzione, di ogni ragione di credito vantata dalla Banca nei suoi confronti, e, se in possesso della Carta, alla sua pronta invalidazione (tagliandola verticalmente in due parti) e restituzione al Gestore. In caso diverso, il Gestore provvederà a bloccare la Carta ed ogni utilizzo successivo sarà da considerarsi illecito. La Banca 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 con le modalità previste all'art. 22.

Art. 8 - 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. 9 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 Foglio Informativo e nel Documento di Sintesi, il Titolare della Carta dovrà esibire il proprio codice fiscale ed un documento d'identità dotato di foto. Per l'operatività della trasformazione in Carta, il Titolare dovrà provvedere ad un'operazione di caricamento, comprensiva della commissione di ricarica così come prevista nel Documento di Sintesi. Tale operazione dovrà necessariamente essere effettuata tramite bonifico bancario effettuato dal Titolare della Carta stessa dal proprio conto corrente utilizzando il codice IBAN riportato sulla Carta medesima seguendo le indicazioni contenute nella comunicazione di accettazione della richiesta di trasformazione. Il Titolare può effettuare ricariche più volte nel corso del periodo di validità della Carta, entro la Disponibilità Massima della Carta.

La Carta prevede inoltre tagli minimi e massimi di ricarica, secondo quanto previsto nel Documento di Sintesi. Il Titolare può costituire un Importo Caricato tramite i canali resi disponibili e comunicati al Cliente attraverso il Sito Internet o indicati sul Foglio Informativo, attenendosi alle istruzioni operative ivi riportate. Le commissioni previste per tali operazioni sono evidenziate nel Documento di Sintesi.

L'Importo Residuo della Carta è determinato dalla differenza fra:

- a) gli Importi Caricati; e
- b) gli Ordini di pagamento e/o le operazioni di prelievo di denaro contante già eseguiti, i pagamenti di cui al successivo art. 21 (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 e/o relativo al singolo pagamento - comprensivo delle commissioni e delle spese indicate nel Documento di Sintesi - superi l'Importo Residuo, il Gestore 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 le operazioni di prelievo di denaro contante 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, le banche che procedono all'erogazione del servizio e/o i terzi proprietari o gestori degli sportelli automatici abilitati (ATM) aderenti al Circuito Internazionale, possono imporre limiti minimi e massimi di prelievo, applicabili per ciascuna operazione, e/o giornalieri, e/o mensili o altro.

Art. 9 - Uso della Carta

La Carta deve essere usata solo dal Titolare personalmente e non può essere in nessun caso e per nessun motivo ceduta o data in uso a terzi. La Carta, nei limiti dell'Importo Residuo e nel rispetto degli ulteriori limiti indicati nel Documento di Sintesi, 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; (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. 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.

Per l'uso della Carta su internet potrà essere richiesta l'iscrizione del Titolare a uno dei protocolli di sicurezza dei Circuiti Internazionali proposti dal Gestore, che garantiscono la sicurezza dei pagamenti e la tutela da

utilizzi illeciti del numero di Carta, quale ad esempio "3D Secure". In tal caso, la mancata adesione a tali protocolli di sicurezza potrebbe non consentire al Titolare di effettuare la transazione.

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

Il Titolare può richiedere al Gestore di inibire l'operatività della Carta su internet, ovvero di fissare un limite di spesa mensile per le operazioni di pagamento su internet; per le modalità di funzionamento del limite si rinvia alle regole operative comunicate al momento dell'attivazione del servizio;

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

Art. 10 - Consenso e autorizzazione delle Operazioni di pagamento

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

- a) con la firma dello scontrino emesso da terminali elettronici – POS, installati presso l'Esercente o di documento equivalente;
- b) digitando, ove previsto, il codice personale segreto o PIN;
- c) se l'acquisto avviene attraverso canali remoti, mediante inserimento o comunicazione del numero della Carta e del codice di sicurezza riportato sul retro della Carta (nonché degli altri estremi della Carta richiesti), ovvero con le differenti modalità previste dall'Esercente medesimo.

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.

I corrispettivi degli acquisti effettuati vengono pagati all'Esercente dal Gestore, per conto del Cliente. Il Gestore 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. 25.

Art. 11 - Revoca del consenso alle Operazioni di pagamento

Il Cliente può revocare il consenso all'esecuzione di Operazione di pagamento, trasmesso dal Cliente medesimo o indirettamente dal Beneficiario, fino a che l'Ordine di pagamento non sia stato ricevuto dal Gestore. 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 dal Gestore. 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 dal Gestore.

Una volta ricevuto dal Gestore, l'Ordine di pagamento diviene irrevocabile e può essere revocato solo con il consenso del Gestore 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. Il Gestore si riserva di addebitare le spese connesse alla revoca, nella misura indicata nel Documento di Sintesi, e che saranno comunque proporzionate ai costi effettivi sostenuti dal Gestore.

Le Operazioni di pagamento eseguite successivamente al momento in cui il Gestore riceve la revoca del consenso non possono essere considerate autorizzate.

Art. 12 - Rifiuto degli Ordini di pagamento

Il Gestore 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 il Gestore 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 la comunicazione sia contraria a disposizioni comunitarie o nazionali.

Qualora il rifiuto dell'Ordine di pagamento sia obiettivamente giustificato, le Parti concordano che il Gestore può addebitare al Cliente le spese della relativa comunicazione, nella misura indicata nel Documento di Sintesi, che saranno

comunque proporzionate ai costi effettivi sostenuti dal Gestore. Un Ordine di pagamento di cui sia stata rifiutata l'esecuzione per motivi obiettivamente giustificati non è considerato ricevuto dal Gestore.

Art. 13 - Rapporti con gli Esercenti

Il Titolare riconosce espressamente:

- a) che la Banca ed il Gestore non hanno alcuna responsabilità nel caso in cui la Carta non sia accettata dagli Esercenti per cause a loro non imputabili;
- b) l'estraneità della Banca e del Gestore ai sottostanti rapporti commerciali fra lui e gli Esercenti; resta pertanto esclusa ogni responsabilità della Banca e del Gestore 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 al Gestore al fine di attivare le procedure di rimborso (c.d. "chargeback") previste dalle norme del Circuito Internazionale utilizzato, per i casi di difetti dei beni o dei servizi, tardata, mancata o parziale consegna dei beni, tardata, mancata o parziale erogazione dei servizi, disservizi e simili, nei limiti ed alle condizioni stabilite dal Circuito Internazionale medesimo.

Per conoscere i termini e le condizioni delle procedure di rimborso, il Titolare potrà contattare il Servizio Clienti.

Art. 14 - Operazioni di prelievo di denaro contante

Il Titolare può effettuare prelievi di denaro contante presso gli sportelli bancari delle banche aderenti al Circuito Internazionale in Italia e all'estero, anche attraverso l'uso degli sportelli automatici abilitati (ATM), individuabili tramite il marchio che contraddistingue il Circuito Internazionale. Per le operazioni disposte presso le filiali delle banche, il consenso all'operazione di prelievo di denaro contante è prestato dal Titolare mediante la sottoscrizione di apposita distinta. Per le operazioni disposte tramite gli sportelli ATM, il consenso all'operazione di prelievo di denaro contante è prestato dal Titolare digitando il PIN.

Il Titolare espressamente accetta e riconosce che sono valide ed autorizzate, e che si riferiscono a se stesso, le operazioni effettuate dopo avere utilizzato il PIN. Il Titolare, la Banca ed il Gestore attribuiscono un valore di prova alle registrazioni delle disposizioni effettuate tramite ATM che vengono effettuate in via automatica dalle apparecchiature elettroniche dedicate.

La Banca ed il Gestore non sono in alcun modo responsabili 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 la Banca applica una commissione nella misura prevista nel Documento di Sintesi. A tali operazioni, inoltre, in linea con quanto previsto dal Circuito Internazionale, le banche che procedono all'erogazione del servizio e/o i terzi proprietari o gestori degli ATM aderenti al Circuito Internazionale possono applicare ulteriori commissioni opportunamente comunicate e/o evidenziate dagli ATM medesimi.

Art. 15 - 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 maggioranza indicata nel Documento di Sintesi.

L'utilizzo all'estero della Carta, anche in Paesi non aderenti all'Unione Monetaria Europea, è soggetto alle norme valutarie di tempo in tempo vigenti ed applicabili.

Art. 16 - Firma sulla Carta e sugli scontrini

Il Titolare ha l'obbligo di firmare la Carta sul retro non appena ne entra in possesso, restando responsabile di ogni conseguenza che possa derivare dall'indebito o illecito uso della Carta non firmata, anche ai sensi del successivo art. 31. La firma, ove prevista, apposta dal Titolare sugli scontrini emessi da terminali elettronici – POS, installati presso l'Esercente, o su documenti equivalenti, al momento dell'Operazione di pagamento o dell'operazione di prelievo di denaro contante deve essere conforme a quella apposta dallo stesso Titolare sul Contratto e sul retro della Carta stessa.

Art. 17 - Codice personale segreto PIN: utilizzo e obbligo di custodia

Per ciascuna Carta resta valido il codice personale segreto (PIN) già attribuito alla Carta you&eni prepaid base; tale codice deve essere utilizzato esclusivamente dal Titolare stesso, in abbinamento con la Carta, per le Operazioni di pagamento (ove richiesto) e per le operazioni di prelievo di denaro contante presso gli sportelli automatici ATM aderenti al/ Circuito/ Internazionale/ in Italia e all'estero. Il PIN potrà essere utilizzato - se richiesto - anche per altre tipologie di pagamento che prevedano l'utilizzo di apparecchiature elettroniche.

Il PIN, generato elettronicamente, non è noto né al personale della Banca né a quello del Gestore e dell'eventuale Soggetto Collocatore e viene consegnato direttamente, in plico sigillato, al Titolare.

Il Titolare ha l'obbligo di custodire il PIN con la massima cura.

Il PIN deve restare segreto e non deve essere annotato sulla Carta, né conservato insieme con quest'ultima o con documenti del Titolare.

In caso di violazione delle misure di cautela di cui al presente articolo, il Titolare è responsabile di ogni conseguenza dannosa che possa derivare dall'indebito o

illegittimo uso della Carta insieme al PIN, anche se a seguito di smarrimento, furto, appropriazione indebita, falsificazione, contraffazione e uso non autorizzato, ai termini ed alle condizioni di cui al successivo art. 31.

Art. 18 - Identificazione del Titolare ed eventuale invalidazione della Carta al momento dell'Operazione di pagamento o di prelievo di denaro contante

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

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

Art. 19 - Servizi online sul Sito Internet

Il Titolare può accedere ad un'area riservata del Sito Internet, dedicata a servizi informativi della Carta, servizi di assistenza, di sicurezza e utilità. Per la fruizione dei servizi online, rimane valida la registrazione già effettuata con la Carta you&eni prepaid base.

Il Sito Internet e le relative funzionalità sono amministrati dal Gestore, in forza di quanto specificato al precedente art. 3.

Il Titolare autorizza sin da ora il Gestore ad attivare ed implementare, a propria discrezione, l'elenco dei servizi e delle funzioni disponibili sul Sito Internet, che saranno utilizzabili dal Titolare con la decorrenza ed alle condizioni di volta in volta resi noti dal Gestore.

Art. 20 - Messaggi di sicurezza via SMS relativi agli Ordini di pagamento e alle operazioni di prelievo di denaro contante

Il Titolare può usufruire di servizi di messaggistica di sicurezza, resi dal Gestore in forza di quanto specificato al precedente art. 3.

Il servizio di messaggistica di sicurezza via SMS consente, al Titolare che ne faccia richiesta, di essere informato per ogni Ordine di pagamento e/o operazione di prelievo di denaro contante richiesto/a sulla sua Carta, nei termini che seguono:

- il servizio denominato "SMS Alert" prevede l'invio di un SMS gratuito per ogni Ordine di pagamento e/o operazione di prelievo di denaro contante richiesto/a sulla Carta per un importo pari o superiore alla soglia definita dal Gestore;
- il servizio denominato "SMS Informativo" prevede l'invio di un SMS, soggetto a tariffazione secondo quanto previsto nel Documento di Sintesi, per ogni Ordine di pagamento e/o operazione di prelievo di denaro contante richiesto/a sulla Carta per un importo inferiore rispetto alla soglia definita dal Gestore.

Il Gestore invierà un SMS contenente i dati necessari all'identificazione dell'Ordine di pagamento e/o dell'operazione di prelievo di denaro contante. Il Titolare ha l'obbligo di verificare la correttezza dei dati indicati nel SMS, e potrà così:

- rilevare e comunicare tempestivamente al Servizio Clienti agli indirizzi/recapiti di cui al successivo art. 43 - eventuali utilizzi indebiti o illeciti della Carta o del PIN, in particolare osservando quanto previsto al successivo art. 31; e/o
- effettuare la richiesta di rettifica di cui al successivo art. 25.

L'attivazione dei servizi è automatica.

Qualora decida di disattivare i servizi, il Titolare dovrà farne relativa richiesta tramite il Servizio Clienti o tramite accesso al Sito Internet. Il regolamento dei servizi e il valore della soglia standard di avviso sono consultabili sul Sito Internet o possono essere chiesti al Servizio Clienti. Il Titolare ha l'obbligo di segnalare al Gestore eventuali successive variazioni del numero di telefono cellulare, in conformità a quanto previsto al successivo art. 42.

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

Art. 21 - Pagamenti

Il Titolare si obbliga a corrispondere:

- commissioni per gli oneri di negoziazione relativi ad utilizzi effettuati in valuta diversa dall'euro (già incluse nei tassi di cambio applicati);
- le commissioni applicate su operazioni di prelievo di denaro contante;
- le commissioni applicate su operazioni di ricarica della Carta;
- eventuali oneri di carattere fiscale;
- eventuali altre spese indicate nel Documento di Sintesi.

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

Detti pagamenti, ad eccezione dell'importo di cui alla lett. a), sono addebitati al Titolare mediante riduzione dell'Importo Caricato sulla Carta, con valuta pari alla data dell'operazione. Le commissioni di cui alla lettera d) potranno, in alternativa, essere corrisposte direttamente dal Titolare.

Art. 22 - Rimborso dell'Importo Residuo

Il Titolare può richiedere alla Banca o al Soggetto Collocatore, 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 per iscritto alla Banca, agli indirizzi/recapiti di cui al successivo art. 43, o al Soggetto Collocatore, dovrà riportare il numero della carta, il codice dell'operazione di blocco ove previsto (fornito da CartaSi contestualmente in sede di richiesta del blocco della carta), copia del documento d'identità (carta d'identità, passaporto o patente) e il codice IBAN sul quale disporre il bonifico relativo all'importo residuo presente sulla carta.

La Banca, o il Soggetto Collocatore, provvederà ad evadere la richiesta entro 7 (sette) giorni lavorativi dalla ricezione della stessa, mediante bonifico o assegno circolare non trasferibile.

Il rimborso dell'Importo Residuo, se totale, comporta il recesso dal Contratto - con conseguente applicazione dei diritti e degli obblighi di cui al successivo art. 36 - e alla domanda di rimborso dovrà pertanto essere allegata la Carta, debitamente tagliata in due (ove presente).

Art. 23 - Comunicazioni periodiche e informazioni successive rispetto ad Operazioni di pagamento e di prelievo di denaro contante

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

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

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

- a) una lettera all'indirizzo/recapito del Gestore di cui al successivo art. 43;
- b) a mezzo e-mail, alla casella di posta elettronica: c.satisfaction@cartasi.it.

La Lista Movimenti comprende le Operazioni di pagamento e di prelievo di denaro contante, i pagamenti e le ulteriori somme e movimentazioni contabilizzate nel periodo richiesto (comunque non superiore a sei mesi) e sarà inviata solo in presenza di movimenti contabili relativi al periodo richiesto stesso. Trascorsi 13 (tredici) mesi dalla data in cui la registrazione contabile di ogni singola Operazione di pagamento e/o di prelievo di denaro contante è messa a disposizione del Cliente tramite i suddetti canali, senza che sia pervenuta al Gestore 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, e sono comunque adeguate e conformi ai costi effettivi.

Art. 24 - Operazioni di pagamento e di prelievo di denaro contante non autorizzate, non eseguite o eseguite in modo inesatto - Responsabilità della Banca

Gli Ordini di pagamento e le operazioni di prelievo di denaro contante si considerano correttamente eseguiti se sono stati utilizzati correttamente gli estremi della Carta o del PIN assegnati al Titolare.

Se gli estremi della Carta o del PIN forniti dal Titolare non sono esatti, la Banca non è responsabile della mancata o inesatta esecuzione dell'Operazione di pagamento o dell'operazione di prelievo di denaro contante. La Banca non è altresì responsabile della mancata o inesatta esecuzione dell'Ordine di pagamento se il Titolare, all'atto del conferimento dell'Ordine del pagamento, ha erroneamente fornito le indicazioni necessarie all'esecuzione dell'Operazione di pagamento o dell'operazione di prelievo di denaro contante.

Il Gestore che agisce per conto del Titolare, compie in ogni caso sforzi ragionevoli per recuperare i fondi oggetto dell'Operazione di pagamento, e potrà eventualmente addebitare al Titolare le spese sostenute per il recupero dei fondi medesimi, nella misura indicata nel Documento di Sintesi, e che saranno comunque proporzionate ai costi effettivi sostenuti dal Gestore. Le Parti si danno reciprocamente atto che l'obbligazione del Gestore di attivarsi per recuperare i fondi è da ritenersi un'obbligazione di mezzi e non di risultato. La Banca è responsabile solo dell'esecuzione delle Operazioni di pagamento e delle operazioni di prelievo di denaro contante disposte con l'utilizzo corretto degli estremi della Carta o del PIN assegnati al Titolare, anche qualora quest'ultimo abbia fornito al Gestore 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 già eseguita o sostenga che questa non sia stata correttamente eseguita, è onere della Banca provare che l'Operazione di

pagamento o di prelievo di denaro contante è stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata, e che non ha subito le conseguenze del malfunzionamento delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti. A tal fine, resta inteso che nell'ambito dell'istruttoria che sarà svolta a seguito della comunicazione di cui al successivo art. 25, il Gestore avrà diritto di richiedere al Cliente l'esibizione dei documenti (quali, ad esempio memorie di spesa, scontrini emessi dai terminali elettronici installati presso l'Esercente, o documenti equivalenti) relativi all'Operazione di pagamento o all'operazione di prelievo di denaro contante di cui il Cliente richiede la rettifica.

Art. 25 - Comunicazione di Operazioni di pagamento e di prelievo di denaro contante non autorizzate, non eseguite o eseguite in modo inesatto

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

La comunicazione deve essere in ogni caso effettuata entro 13 (tredici) mesi dalla data di addebito.

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

Art. 26 - Responsabilità della Banca per Operazioni di pagamento e di prelievo di denaro contante non autorizzate - Rimborso

Fatta salva la necessità di tempestiva comunicazione di cui al precedente art. 25, nel caso in cui un'Operazione di pagamento o di prelievo di denaro contante non risulti essere stata autorizzata, il Gestore rimborsa immediatamente al Titolare l'importo dell'operazione, con le modalità richieste dal Cliente.

Il rimborso non preclude la possibilità per la Banca di dimostrare, anche in un momento successivo, che l'Operazione di pagamento o di prelievo di denaro contante era stata autorizzata; in tal caso, il Gestore 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, il Gestore può sospendere il rimborso dandone immediata comunicazione al Titolare.

È fatto in ogni caso salvo il diritto al risarcimento degli ulteriori danni.

Se il Cliente riveste la qualità di Consumatore, alle Operazioni di pagamento effettuate tramite internet si applicano inoltre le disposizioni di cui all'art. 56 del Codice del Consumo.

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 chiedere il rimborso entro 8 (otto) settimane dalla data in cui i fondi sono stati addebitati, qualora siano soddisfatte entrambe le seguenti condizioni:

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

Ai fini della precedente lett. b), il Cliente non può far valere ragioni legate cambio, se è stato applicato il tasso di cambio indicato al precedente art. 15.

Su richiesta del Gestore, il Cliente fornisce documenti e ogni elemento utile a sostenere l'esistenza delle condizioni di cui al precedente comma. Il Gestore, 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, ovvero fornisce una giustificazione per il rifiuto del rimborso medesimo.

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 alla Banca;
- 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 della Banca, del Gestore o del Beneficiario, almeno 4 (quattro) settimane prima della sua esecuzione.

Art. 28 - Responsabilità della Banca per Operazioni di pagamento o di prelievo di denaro contante non eseguite o eseguite in modo inesatto

Nel caso in cui l'Operazione di pagamento o di prelievo di denaro contante sia disposta dal Titolare, fatto salvo quanto previsto agli artt. 24, 25 e 29, la Banca è responsabile della mancata o inesatta esecuzione dell'Ordine di pagamento ricevuto, a meno che non sia in grado di dimostrare, al Titolare ed eventual-

mente 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. 24 e 25, 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 alla Banca ed è responsabile della sua corretta trasmissione. Nel caso in cui la Banca riconosca di essere responsabile della mancata o inesatta esecuzione dell'Ordine di pagamento o dell'operazione di prelievo di denaro contante, il Gestore provvede a rimborsare senza indugio il Titolare con le modalità richieste dal Cliente.

Il Titolare, tuttavia, può scegliere di non ottenere il rimborso, mantenendo l'esecuzione dell'Operazione di pagamento o dell'operazione di prelievo di denaro contante. Resta in ogni caso salvo il diritto del Titolare di chiedere la rettifica nei termini e alle condizioni di cui all'art. 25.

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

Art. 29 - Esclusione della Responsabilità della Banca

La responsabilità della Banca prevista ai sensi del Contratto non si estende alle ipotesi di caso fortuito o forza maggiore e ai casi in cui la Banca e il Gestore abbiano agito in conformità con i vincoli derivanti da altri obblighi di legge.

Art. 30 - Obblighi della Banca in relazione alla Carta

La Banca deve:

- assicurare che il PIN non sia accessibile a soggetti diversi dal Titolare, fatti salvi gli obblighi del Titolare indicati negli artt. 17 e 31;
- astenersi dall'inviare Carte non specificamente richieste;
- assicurare che siano sempre disponibile il Servizio Clienti telefonico 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;
- impedire qualsiasi utilizzo delle Carte successivo alla comunicazione del Cliente di cui al successivo art. 31.

Art. 31 - Obblighi del Cliente in relazione all'utilizzo della Carta e del PIN, in particolare in caso di smarrimento, furto, appropriazione indebita, uso non autorizzato, falsificazione o contraffazione

Il Titolare è obbligato alla custodia e al buon uso della Carta, adottando misure di massima cautela, anche per la conservazione del PIN, attenendosi alle indicazioni fornite dal Gestore, e a quanto riportato nel Contratto. Il Titolare ha l'obbligo di comunicare al Gestore, mediante telefonata al Servizio Clienti, non appena ne viene a conoscenza, qualunque anomalia o problema relativo alla Carta o al PIN, compresi incidenti sospetti o anomalie durante le sessioni di pagamento via Internet e/o possibili tentativi di social engineering e, in particolare in caso di smarrimento, furto, appropriazione indebita, uso non autorizzato falsificazione o contraffazione degli stessi. Il Titolare è tenuto altresì a dare conferma della suddetta comunicazione - a richiesta del Gestore - mediante lettera raccomandata

A.R. o equivalente nei 2 (due) giorni successivi, ovvero con qualsiasi altro mezzo, utilizzando gli indirizzi/recapiti indicati nell'art. 43, oltre che a presentare tempestivamente denuncia alle Autorità competenti.

Il Titolare è tenuto inoltre a conservare copia della denuncia a disposizione del Gestore per un periodo di almeno 12 (dodici) mesi: entro tale periodo, il Gestore, 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 al Gestore di fornirgli i mezzi per dimostrare di aver effettuato la comunicazione.

A seguito della ricezione della comunicazione di cui sopra, il Gestore provvede a bloccare la Carta, vietandone l'utilizzo, e fornisce al Titolare una conferma dell'avenuto 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. 6.

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. In caso di smarrimento, furto o sottrazione indebita della Carta, fino al momento della ricezione da parte del Gestore della comunicazione di cui sopra, il Titolare è responsabile di ogni conseguenza dannosa derivante dall'utilizzo indebito, illecito o non autorizzato della Carta stessa per l'importo massimo di Euro 150,00 (centocinquanta/00). Tale importo non verrà in ogni caso addebitato ai Titolari che, avendo aderito ai servizi di sicurezza via SMS di cui al precedente art. 20, a fronte della ricezione di un SMS relativo ad un Ordine di pagamento o un'operazione di prelievo di denaro contante che riconoscano come indebito/a

o illecito/a, ne effettuino tempestiva segnalazione al Gestore con le modalità indicate al secondo comma del presente articolo. Resta comunque ferma la sua piena responsabilità nel caso in cui egli abbia agito fraudolentemente, con dolo o colpa grave, ovvero non abbia osservato le misure di sicurezza relative all'uso della Carta e del PIN di cui al Contratto.

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 la Banca non ha adempiuto all'obbligo indicato al precedente art. 30 lett. c).

Art. 32 - Sostituzione della Carta

In caso di malfunzionamento della Carta all'origine, con conseguente impossibilità di utilizzo della stessa, la Banca e/o il Soggetto Collocatore, effettuati - tramite il Gestore - 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 con la modalità scelta dal Titolare (bonifico bancario o assegno circolare).

I corrispettivi relativi alla sostituzione della Carta sono riportati nel Documento di Sintesi. Salvo i casi di malfunzionamento all'origine, non è prevista la sostituzione della Carta. In caso di danneggiamento o smagnetizzazione, così come di smarrimento, furto, appropriazione indebita, falsificazione e contraffazione, la Carta non potrà essere più utilizzata né sostituita, e il Contratto dovrà intendersi risolto ai sensi e per gli effetti del precedente art. 6.

Art. 33 - Uso illecito della Carta

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

Art. 34 - Blocco della Carta

La Banca, nonché il Soggetto Collocatore, hanno 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:

- a) la sicurezza della Carta;
- b) il sospetto di un suo utilizzo fraudolento o non autorizzato;
- c) qualora essi vengano a conoscenza della morte o della sopravvenuta incapacità di agire del Titolare.

La Banca e/o il Gestore si riservano la facoltà di bloccare definitivamente la funzionalità di pagamento della Carta o di inibirne la sua attivazione qualora questa non venga ricaricata almeno una volta entro sei mesi a decorrere dalla data di emissione. La Banca, il Gestore o il Soggetto Collocatore, informano 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 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. 35 - Clausola risolutiva espressa

Fatto salvo ed in aggiunta a quanto previsto al precedente art. 34, la Banca 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, resi al momento della richiesta di emissione della Carta;
- (iv) 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 dal Gestore a mezzo raccomandata A.R. con le modalità di cui all'art. 42.

In caso di risoluzione del Contratto:

- a) il Titolare deve provvedere all'immediato pagamento, in unica soluzione, di ogni ragione di credito vantata dalla Banca nei suoi confronti e, se in possesso della Carta, alla sua pronta invalidazione (tagliandola verticalmente in due parti) e restituzione al Gestore. In caso diverso, il Gestore provvederà a bloccare la Carta ed ogni utilizzo successivo sarà da considerarsi illecito;
- 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. 22.

Art. 36 - 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 scritta a mezzo raccomandata A.R. da inviare al Gestore agli indirizzi/recapiti indicati nel successivo art. 43. Il recesso si considera efficace dal momento in cui il Gestore ne viene a conoscenza.

In caso di esercizio del diritto di recesso:

- restano, comunque, ferme tutte le obbligazioni sorte a carico del Titolare 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 dalla Banca nei suoi confronti, e, se in possesso della Carta, alla sua pronta invalidazione (tagliandola verticalmente in due parti) e restituzione al Gestore. In caso diverso, il Gestore provvederà a bloccare la Carta ed ogni utilizzo successivo sarà da considerarsi illecito. La Banca 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;
- in caso di addebito di spese periodiche, queste saranno dovute dal Cliente solo in misura proporzionale per il periodo precedente al recesso, e se pagate anticipatamente, esse sono rimborsate in maniera proporzionale;
- il Cliente ha diritto al rimborso dell'Importo Residuo con le modalità previste all'art. 22.

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. 37 - Servizi accessori

La Banca può associare alla Carta servizi accessori aggiuntivi (ad esempio coperture assicurative, servizi di emergenza e di assistenza).

L'elenco degli eventuali servizi accessori e la descrizione, a scopo informativo, delle rispettive modalità e condizioni di utilizzo è consultabile sul Sito Internet o contattando il Servizio Clienti. I servizi accessori forniti da terzi sono soggetti ai termini ed alle condizioni contenute nel relativo regolamento contrattuale predisposto dal fornitore del servizio, e sottoscritto dal Titolare separatamente dal Contratto. In caso il Titolare abbia attivato uno o più servizi accessori sulla Carta you&eni prepaid base, tali servizi rimarranno attivi anche sulla Carta.

Art. 38 - Modifiche al Contratto

Ogni modifica unilaterale del Contratto o delle condizioni ed informazioni ad esso relative, è proposta e comunicata dalla Banca, 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 al Gestore, prima della data prevista per l'applicazione della modifica, che non intende accettarla. In questo caso, il Cliente ha diritto di recedere dal Contratto, senza spese, con comunicazione da inviare al Gestore, con le modalità e gli effetti di cui all'art. 36, 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. La Banca 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. 39 - Diritto ad ottenere copia del Contratto

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

Art. 40 - 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 del Gestore della comunicazione di recesso.

Art. 41 - Cessione del Contratto/credito

La Banca potrà cedere in ogni momento a terzi il Contratto o i diritti da esso derivanti, con le relative garanzie, dandone comunicazione scritta al Cliente ai sensi del successivo art. 42, senza che ciò comporti la diminuzione della tutela degli interessi del Cliente.

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

Tutte le comunicazioni inerenti al Contratto, salvo diverso specifico accordo per iscritto della Banca e del Cliente, sono effettuate in lingua italiana. 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 e proposte di modifica unilaterale del Contratto - sarà effettuato con piena validità agli indirizzi/recapiti indicati dal Titolare nel Modulo di Richiesta.

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. 23 in merito alla rendicontazione periodica, se non è escluso dalla legge o dal Contratto, il Titolare può sempre richiedere che, in alternativa all'invio in forma scritta a mezzo posta, la Banca e/o il Gestore gli fornisca le comunicazioni di cui al Contratto mediante l'utilizzo di tecniche di comunicazione a distanza, consentendo il salvataggio delle stesse su Supporto Durevole. La Banca e/o il Gestore può, ad esempio, utilizzare la posta elettronica - all'indirizzo indicato nel Modulo di Richiesta dal Titolare o al diverso indirizzo successivamente comunicato - il telegramma, il fax, i sistemi di chiamata senza intervento di un operatore mediante dispositivo automatico e le altre tecniche di comunicazione che consentono una comunicazione individuale. Le comunicazioni telefoniche possono essere registrate. Le comunicazioni e le informazioni di cui sopra, possono anche essere messe a disposizione del Cliente sul Sito Internet, dandone apposito avviso di pubblicazione al Titolare via e-mail.

Resta ferma la possibilità del Titolare di cambiare in qualsiasi momento la tecnica di comunicazione utilizzata, comunicandolo al Gestore, con le modalità precedentemente indicate.

Il Titolare si impegna a comunicare tempestivamente al Gestore 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 a mezzo di lettera raccomandata A.R., mediante posta elettronica, ovvero telefonicamente al Servizio Clienti.

Se il Titolare omette di comunicare eventuali variazioni dei propri dati, le comunicazioni inviate all'ultimo indirizzo comunicato si intenderanno pienamente valide ed efficaci.

Art. 43 - Comunicazioni alla Banca e al Gestore

L'invio di comunicazioni per iscritto dovrà essere effettuato dal Titolare:

- a) se indirizzate alla Banca, al seguente indirizzo: Istituto Centrale delle Banche Popolari Italiane S.p.A. - Corso Europa n. 18 - 20122 - Milano;
- b) se indirizzate al Gestore, al seguente indirizzo: CartaSi S.p.A. - Corso Sempione n. 55 - 20145 - Milano.

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

Art. 44 - Reclami ricorsi e conciliazioni

Il Titolare può presentare reclami alla Banca, con comunicazione scritta a mezzo lettera raccomandata A.R., via fax, o per via telematica, rispettivamente, ai seguenti recapiti:

- CartaSi - Servizio Clienti, Corso Sempione, 55 - 20145 Milano; fax 02 - 3488.9154; indirizzo e-mail: c.satisfaction@cartasi.it; indirizzo PEC: reclami.cartasi@pec.gruppo.icbpi.it.

È considerato valido il reclamo che contiene gli estremi di chi lo propone, i motivi del reclamo, la firma o analogo elemento che consenta di identificare con certezza il Cliente.

Al reclamo sarà dato riscontro entro 30 (trenta) giorni dalla sua ricezione, indicando, in caso di accoglimento, i tempi previsti per risolvere il problema. Se non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro 30 (trenta) giorni, il Titolare 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.

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 alla Banca, 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 ogni caso, l'esperimento di tale procedimento di mediazione è condizione di procedibilità dell'eventuale domanda giudiziale.

In aggiunta a quanto sopra, in caso di violazione da parte della Banca 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).

In caso di grave inosservanza degli obblighi assunti dalla Banca 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).

Art. 45 - 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.