

## Art. 1 - Definizioni

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

- **"ATM" (Automated Teller Machine):** sportello automatico, collocato generalmente presso gli sportelli bancari, che permette all'Utilizzatore di effettuare prelievi di denaro contante, nonché di avere, eventualmente, informazioni sul proprio stato contabile;
- **"Banca":** banca tesoriera e soggetto emittente delle Carte oggetto delle Condizioni di Utilizzo e della relativa Moneta Elettronica, i cui estremi sono indicati nel Foglio Informativo, e 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 di pagamento prepagata/e, anonima/e ricaricabile/i denominata/e "CartaSi Club", emessa/e dalla Banca e regolamentata/e dalle Condizioni di Utilizzo;
- **"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;
- **"Condizioni di Utilizzo":** il presente documento contenente le condizioni generali di utilizzo relative alla/e Carta/e;
- **"Consumatore":** la persona fisica di cui all'art. 3, comma 1, lett. a) del Codice del Consumo;
- **"Disponibilità Massima della Carta":** l'importo massimo di Moneta Elettronica che può essere caricato sulla Carta attraverso un'iniziale operazione di caricamento e/o eventuali successive ricariche, e che corrisponde al saldo massimo consentito sulla Carta, la cui misura è indicata all'art. 5;
- **"Documento di Sintesi":** il documento che riporta, in maniera personalizzata, le condizioni in vigore relative alla Carta, incluse quelle economiche, e più precisamente il documento denominato per esteso "Documento di sintesi Carta Prepagata CartaSi Club";
- **"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/i, come specificato all'art. 3;
- **"Importo/i Caricato/i":** l'importo di Moneta Elettronica caricato sulla Carta da parte dell'Utilizzatore mediante un'iniziale operazione di caricamento e/o eventuali successive ricariche, con le modalità di cui all'art. 5;
- **"Importo Residuo":** l'importo di Moneta Elettronica residuo e disponibile sulla Carta, come determinato ai sensi dell'art. 5;
- **"Limite Massimo dell'Operazione":** l'importo massimo di Moneta Elettronica spendibile per una singola operazione consentita ai sensi dell'art. 5;
- **"Limite Massimo di Spesa":** l'importo massimo di Moneta Elettronica spendibile nel corso dell'anno civile, mediante le operazioni di cui al successivo art. 6, la cui misura è indicata all'art. 5;
- **"Moneta Elettronica":** valore monetario così come definito dall'art. 1, comma 2, lett. h-ter), del Testo Unico Bancario;
- **"Operazione di pagamento":** l'attività posta in essere dall'Utilizzatore o dal Beneficiario, di versare, trasferire o prelevare fondi tramite utilizzo della Carta, indipendentemente da eventuali obblighi sottostanti tra l'Utilizzatore e il Beneficiario;
- **"Ordine di pagamento":** qualsiasi istruzione data dall'Utilizzatore o da un Beneficiario alla Banca con la quale viene chiesta l'esecuzione di un'Operazione di pagamento;
- **"PIN" (Personal Identification Number):** codice da digitare, se richiesto dal POS o dall'ATM, per completare un'Operazione di pagamento e/o di prelievo di denaro contante, come meglio specificato al successivo art. 14;
- **"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;
- **"PUK" (Personal Unlocking Key):** codice di sei cifre utilizzabile per accedere ad alcuni servizi, tra i quali l'eventuale richiesta del rimborso del credito residuo, come meglio specificato al successivo art. 14;
- **"Quota di Rilascio":** l'importo che l'Utilizzatore è tenuto a pagare per il rilascio della Carta e il cui ammontare è indicato nel Documento di Sintesi;
- **"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 dalle Condizioni di Utilizzo, di volta in volta disponibili e resi noti al Cliente;
- **"Sito Internet":** il sito [www.cartasi.it](http://www.cartasi.it);
- **"Soggetto Collocatore":** banca o altro intermediario finanziario attraverso il quale la Banca può provvedere al perfezionamento della richiesta della Carta;

- **"Supporto Durevole":** qualsiasi strumento che permette all'Utilizzatore di memorizzare informazioni a lui personalmente dirette in modo che possano essere agevolmente recuperate durante un periodo di tempo adeguato ai fini cui sono destinate le informazioni stesse, e che consenta la riproduzione immutata delle informazioni (ad esempio, file .pdf);
- **"Testo Unico Bancario":** il D. lgs. 1° settembre 1993, n. 385 e successive modifiche e integrazioni;
- **"Utilizzatore" o "Cliente":** il soggetto richiedente la Carta e la cui firma è riportata sul retro della Carta.

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

La Carta è rilasciata dalla Banca, o dal Soggetto Collocatore da essa incaricato di provvedere al perfezionamento della richiesta di emissione.

La Carta è emessa dalla Banca a proprio insindacabile giudizio, unicamente a persona fisica, maggiorenne o minorenni, residente o non residente in Italia.

L'Utilizzatore può anche essere una persona soggetta a tutela/curatela/amministrazione di sostegno purché autorizzato/a in forma scritta dal genitore o da chi ne fa le veci (il "**Genitore/Tutore/Curatore/Amministratore di Sostegno**"). Autorizzando l'Utilizzatore, il Genitore/Tutore/Curatore/Amministratore di Sostegno accetta le Condizioni di Utilizzo e si fa carico di ogni obbligazione dell'Utilizzatore ai sensi delle medesime.

Il Genitore/Tutore/Curatore/Amministratore di Sostegno assume inoltre ogni responsabilità relativa all'utilizzo della Carta nei confronti della Banca, del Gestore, del Circuito/i Internazionale/i e di terzi fino al raggiungimento della maggiore età dell'Utilizzatore (o fino alla cessazione della tutela/curatela/amministrazione di sostegno), che da quel momento assumerà la piena responsabilità per ogni utilizzo della Carta. La richiesta di emissione potrà avvenire presso gli sportelli della Banca o presso il Soggetto Collocatore, corrispondendo contestualmente la Quota di Rilascio, e si considera perfezionata nel momento della consegna all'Utilizzatore della Carta, insieme con la lettera di accettazione.

Con il rilascio della Carta, che di norma avviene contestualmente alla richiesta e al pagamento della Quota di Rilascio, l'Utilizzatore riceve ed accetta le presenti Condizioni di Utilizzo, unitamente ai seguenti documenti:

- il Documento di Sintesi;
- il documento denominato "Informativa in materia di trattamento dei dati personali Carta prepagata CartaSi Club";
- il documento denominato "Sicurezza dei pagamenti via internet", disponibile anche sul Sito Internet del Gestore.

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

L'Utilizzatore 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, nelle Condizioni di Utilizzo 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/i 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 - Validità e scadenza della Carta

La Carta è valida ed utilizzabile fino al termine di scadenza indicato su di essa e scade l'ultimo giorno del mese indicato sulle Carta stessa.

Le Carte scadute non possono essere rinnovate, e il Cliente potrà eventualmente ottenere una nuova Carta, inoltrando una nuova richiesta di emissione alla Banca e/o al Soggetto Collocatore e a fronte del pagamento della relativa Quota di Rilascio. In caso di scadenza della Carta:

- restano, comunque, ferme tutte le obbligazioni sorte a carico dell'Utilizzatore (ed eventualmente del Genitore/Tutore/Curatore/Amministratore di Sostegno) anteriormente alla data di scadenza della Carta, e il Cliente, 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 trattenerne quanto di spettanza a valere sull'Importo Residuo esistente sulla Carta;
- il Cliente ha diritto al rimborso dell'Importo Residuo con le modalità previste al successivo art. 19.

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

La Carta può essere utilizzata per le operazioni e i pagamenti di cui al successivo art. 6 previa costituzione di un Importo Caricato, mediante un'iniziale operazione di caricamento ed eventuali successive ricariche.

L'Utilizzatore può effettuare ricariche più volte nel corso del periodo di validità della Carta, entro la Disponibilità Massima della Carta, che non potrà superare l'importo massimo complessivo di Moneta Elettronica, determinato dalla somma delle ricariche, di Euro 1.000,00 (mille/00). Nel corso dell'anno civile, conteggiato a partire dalla data della prima operazione di caricamento, sarà possibile caricare sulla Carta importi di moneta elettronica fino ad un massimo di Euro 2.500,00 (duemilacinquecento/00).

Nel corso dell'anno civile, inoltre, sarà possibile utilizzare la Carta per le operazioni indicate al successivo art. 6 entro il Limite Massimo di Spesa, ossia fino ad un massimo di Euro 2.500,00 (duemilacinquecento/00), calcolato dal giorno in cui viene effettuata la prima operazione di spesa.

Qualora nel corso dell'anno civile sia raggiunto il Limite Massimo di Spesa, verrà inibita automaticamente anche la funzionalità di ricarica fino alla ripristino della capacità di spesa della Carta. In ogni caso la Disponibilità Massima sulla Carta non potrà superare Euro 1.000,00 (mille/00).

In aggiunta a quanto previsto sopra, la Carta è utilizzabile per le operazioni di cui al successivo art. 6 entro il Limite Massimo dell'Operazione, pari ad Euro 1.000,00 (mille/00) per singola operazione.

Per le operazioni di prelievo contante l'Utilizzatore potrà effettuare al massimo due operazioni al giorno per un importo massimo complessivo di Euro 250,00 (duecentocinquanta/00).

La Carta prevede inoltre tagli minimi e massimi di ricarica, secondo quanto previsto nel Documento di Sintesi. L'Utilizzatore può costituire un Importo Caricato tramite i canali resi disponibili e comunicati al Cliente attraverso il Sito Internet o indicati sul Foglio Informativo, attenendosi alle istruzioni operative ivi riportate.

Per i soli canali di ricarica per i quali è espressamente previsto nel Foglio Informativo e nel Documento di Sintesi, l'Utilizzatore dovrà esibire il proprio codice fiscale ed un documento d'identità dotato di fotografia.

Le commissioni previste per tali operazioni sono evidenziate nel Documento di Sintesi.

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

- gli Importi Caricati; e
- gli Ordini di pagamento e/o le operazioni di prelievo di denaro contante già eseguiti, i pagamenti di cui al successivo art. 18 (ad eccezione di quelli corrisposti direttamente dall'Utilizzatore e non addebitati sulla Carta), nonché tutte le altre movimentazioni e le somme a qualsiasi titolo già contabilizzate.

Qualora l'importo relativo alla singola Operazione di pagamento o operazione di prelievo di denaro contante e/o relativo al singolo pagamento - comprensivo delle commissioni e delle spese indicate nel Documento di Sintesi - superi l'Importo Residuo, il Limite Massimo dell'Operazione e/o il Limite Massimo di Spesa, il Gestore sarà legittimato a negare l'autorizzazione alla transazione stessa.

L'Utilizzatore prende atto che possono essere riscontrate differenze tra l'Importo Residuo e le risultanze contabili, in considerazione dei tempi tecnici necessari per la contabilizzazione delle operazioni e/o per le modalità tecniche di esecuzione delle stesse. L'Utilizzatore è in ogni caso tenuto a rimborsare tutte le Operazioni di pagamento e le operazioni di prelievo di denaro contante effettuate, anche qualora dette operazioni siano state effettuate oltre i limiti dell'Importo Residuo.

L'Utilizzatore prende atto che, per le operazioni di prelievo di denaro contante, le banche che procedono all'erogazione del servizio e/o i terzi proprietari o gestori degli sportelli automatici abilitati (ATM) aderenti al Circuito Internazionale, possono imporre limiti minimi e massimi di prelievo, applicabili per ciascuna operazione, e/o giornalieri, e/o mensili o altro.

## Art. 6 - Uso della Carta

L'uso della Carta deve avvenire ai termini ed alle condizioni previste dalle Condizioni di Utilizzo.

La Carta deve essere usata solo dall'Utilizzatore personalmente e non può essere in nessun caso e per nessun motivo ceduta o data in uso a terzi.

La Carta, nei limiti dell'Importo Residuo e nel rispetto degli ulteriori limiti indicati al precedente art. 5, consente all'Utilizzatore di:

- 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. 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 dell'Utilizzatore 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 all'Utilizzatore 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 alle Condizioni di Utilizzo e disponibile sul sito internet del Gestore nella sezione Trasparenza. L'Utilizzatore 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. 7 - Consenso e autorizzazione delle Operazioni di pagamento

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

- con la firma dello scontrino emesso da terminali elettronici - POS, installati presso l'Esercente o di documento equivalente;
- digitando, ove previsto, il codice personale segreto o PIN;
- 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. 8) e all'utilizzo non autorizzato della Carta ai sensi delle Condizioni di Utilizzo. 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 all'Utilizzatore, salvo sua espressa richiesta di rettifica in conformità a quanto stabilito dal successivo art. 22.

## Art. 8 - Revoca del consenso alle Operazioni di pagamento

Il Cliente può revocare il consenso all'esecuzione di Operazione di pagamento, trasmesso dal Cliente medesimo o indirettamente dal Beneficiario, fino a che l'Ordine di pagamento non sia stato ricevuto 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 dell'Utilizzatore, quest'ultimo può revocare l'Ordine di pagamento non oltre la fine della giornata operativa precedente il giorno concordato per l'addebito, nei modi e nelle forme previste dalla legge e/o dal contratto concluso con l'Esercente/Beneficiario medesimo, in ogni caso prima che l'Ordine di pagamento sia ricevuto 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. 9 - Rifiuto degli Ordini di pagamento

Il Gestore può rifiutare 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 Condizioni di Utilizzo 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. 10 - Rapporti con gli Esercenti

L'Utilizzatore riconosce espressamente:

- 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;
- 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, dis-servizi e simili, anche nel caso in cui i relativi Ordini di pagamento siano già stati eseguiti.

Fermo restando quanto previsto alla precedente lett. b), l'Utilizzatore avrà comunque il diritto di rivolgersi 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, l'Utilizzatore potrà contattare il Servizio Clienti.

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

L'Utilizzatore può effettuare prelievi di denaro contante presso gli sportelli bancari delle banche aderenti al Circuito Internazionale in Italia e all'estero, anche attraverso l'uso degli sportelli automatici abilitati (ATM), individuabili tramite il marchio che contraddistingue il Circuito Internazionale.

Per le operazioni disposte presso le filiali delle banche, il consenso all'operazione di prelievo di denaro contante è prestato dall'Utilizzatore mediante la sottoscrizione di apposita distinta.

Per le operazioni disposte tramite gli sportelli ATM, il consenso all'operazione di prelievo di denaro contante è prestato dall'Utilizzatore digitando il PIN.

L'Utilizzatore espressamente accetta e riconosce che sono valide ed autorizzate, e che si riferiscono a se stesso, le operazioni effettuate dopo avere utilizzato il PIN.

L'Utilizzatore, 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. 12 - Operazioni in valuta estera

Tutte le operazioni eseguite in valuta diversa dall'Euro sono comunque addebitate in Euro, al tasso di cambio determinato dal Circuito Internazionale all'atto della data della conversione in Euro, nel rispetto degli accordi internazionali in vigore, con la maggiorazione indicata nel Documento di Sintesi.

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

## Art. 13 - Firma sulla Carta e sugli scontrini

L'Utilizzatore ha l'obbligo di firmare la Carta sul retro non appena ne entra in possesso, restando responsabile di ogni conseguenza che possa derivare dall'indebito o illecito uso della Carta non firmata, anche ai sensi del successivo art. 28.

La firma, ove prevista, apposta dall'Utilizzatore sugli scontrini emessi da terminali elettronici - POS, installati presso l'Esercente, o su documenti equivalenti, al momento dell'Operazione di pagamento o dell'operazione di prelievo di denaro contante deve essere conforme a quella apposta dallo stesso Utilizzatore sul retro della Carta stessa.

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

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

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

L'Utilizzatore ha l'obbligo di custodire il PIN ed il PUK con la massima cura.

Il PIN ed il PUK devono restare segreti e non devono essere annotati sulla Carta, né conservati insieme con quest'ultima o con documenti dell'Utilizzatore.

In caso di violazione delle misure di cautela di cui al presente articolo, l'Utilizzatore è responsabile di ogni conseguenza dannosa che possa derivare dall'indebito o illecito uso della Carta insieme al PIN od al PUK, anche se a seguito di smarrimento, furto, appropriazione indebita, falsificazione, contraffazione e uso non autorizzato, ai termini ed alle condizioni di cui al successivo art. 28.

Il PIN dovrà essere utilizzato per le Operazioni di pagamento (ove richiesto) e per le operazioni di prelievo di denaro contante presso gli sportelli automatici ATM aderenti al/i Circuito/i Internazionale/i in Italia e all'estero. Il PIN potrà essere utilizzato - se richiesto - anche per altre tipologie di pagamento che prevedano l'utilizzo di apparecchiature elettroniche.

Il PUK è lo strumento con quale si attesta la titolarità della Carta e verrà richiesto dal personale della Banca e/o del Gestore in occasione di alcune operazioni (quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, richiesta di rimborso del credito residuo, richiesta di ricalcolo del PIN, restituzione della Carta a seguito di ritiro da parte degli sportelli ATM etc.).

Il PUK verrà consegnato all'Utilizzatore unicamente all'atto della consegna della Carta e non potrà essere ricalcolato e comunicato all'Utilizzatore in seguito; l'Utilizzatore prende perciò atto che il suo smarrimento non consentirà più lo svolgimento delle operazioni su indicate.

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

La Carta è uno strumento di Moneta Elettronica emesso in forma anonima. Tuttavia, l'Utilizzatore è tenuto a comunicare alla Banca e/o al Gestore i propri dati identificativi anagrafici e/o fiscali qualora ciò sia necessario e funzionale all'adempimento di obblighi imposti alla Banca dalla normativa di tempo in tempo vigente ed applicabile (ad esempio, trasmissione di dati all'Anagrafe Tributaria).

Fatto salvo quanto previsto sopra, l'Utilizzatore dovrà comunicare i propri dati identificativi anagrafici alla Banca e/o al Gestore per ottenere i seguenti servizi:

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

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

L'Utilizzatore prende atto che, in tutti i casi in cui la Carta risulti essere legittimamente bloccata ai sensi delle Condizioni di Utilizzo, la banca e l'Esercente possono trattenerne e invalidare la Carta medesima.

## Art. 16 - Servizi online sul Sito Internet

L'Utilizzatore può accedere ad un'area riservata del Sito Internet, dedicata a servizi informativi della Carta, servizi di assistenza, di sicurezza e utilità.

Per usufruire dei servizi online, l'Utilizzatore dovrà preventivamente registrarsi inserendo i propri dati e le ulteriori informazioni richieste.

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

L'Utilizzatore 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 dall'Utilizzatore con la decorrenza ed alle condizioni di volta in volta resi noti dal Gestore.

## Art. 17 - Messaggi di sicurezza via SMS relativi agli Ordini di pagamento e alle operazioni di prelievo di denaro contante

L'Utilizzatore 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, all'Utilizzatore 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.

L'Utilizzatore 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. 38 - eventuali utilizzi indebiti o illeciti della Carta o del PIN, in particolare osservando quanto previsto al successivo art. 28; e/o
- effettuare la richiesta di rettifica di cui al successivo art. 22.

L'attivazione dei servizi è automatica.

Qualora decida di disattivare i servizi, l'Utilizzatore dovrà farne relativa richiesta tramite il Servizio Clienti o tramite accesso al Sito Internet, comunicando il numero del telefono cellulare da utilizzare per l'invio degli SMS. Il regolamento dei servizi e il valore della soglia standard di avviso sono consultabili sul Sito Internet o possono essere chiesti al Servizio Clienti.

L'Utilizzatore ha l'obbligo di segnalare al Gestore eventuali successive variazioni del numero di telefono cellulare. 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 dell'Utilizzatore cedente.

## Art. 18 - Pagamenti

L'Utilizzatore si obbliga a corrispondere:

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

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

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

## Art. 19 - Rimborso dell'Importo Residuo

L'Utilizzatore può richiedere alla Banca 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 deve essere presentata presso gli sportelli della Banca.

In caso in cui il Cliente sia minorenne o comunque sottoposto a tutela/curatela/amministrazione di sostegno, la richiesta di rimborso dovrà essere necessariamente

te sottoscritta (oltre che dallo stesso Cliente) anche dal Genitore/Tutore/Curatore/Amministratore di Sostegno.

La Banca provvederà ad evadere la richiesta entro 7 (sette) giorni lavorativi dalla ricezione della stessa. Il rimborso totale dell'Importo Residuo comporta il recesso dal rapporto con la Banca - con conseguente applicazione dei diritti e degli obblighi di cui al successivo art. 32 - e alla domanda di rimborso dovrà pertanto essere allegata la Carta, debitamente tagliata in due (ove presente).

### **Art. 20 - Comunicazioni periodiche e informazioni successive rispetto ad Operazioni di pagamento e di prelievo di denaro contante**

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

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

L'Utilizzatore ha inoltre la facoltà di chiedere, in qualunque momento, la produzione e l'invio di un riepilogo cartaceo (la "Lista Movimenti"), comunicando i dati necessari a tal fine e 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 mezzo lettera all'indirizzo/recapito del Gestore di cui al successivo art. 38;
- tramite accesso all'area riservata del Sito Internet.

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. 22, l'Operazione di pagamento e/o di prelievo di denaro contante si intenderà senz'altro approvata dall'Utilizzatore.

Le spese relative ad informazioni fornite su richiesta del Cliente, se sono supplementari o rese in modo più frequente o trasmesse con strumenti di comunicazione diversi rispetto a quanto previsto nelle Condizioni di Utilizzo, sono indicate al momento della richiesta sulla base di quanto previsto nel Documento di Sintesi, e sono comunque proporzionate ai costi effettivi sostenuti.

### **Art. 21 - Operazioni di pagamento e di prelievo di denaro contante non autorizzate, non eseguite o eseguite in modo inesatto - Responsabilità della Banca**

Il presente articolo si applica solo laddove la Banca e il Prestatore di servizi di pagamento del Beneficiario siano entrambi insediati nello Spazio Economico Europeo o la Banca sia l'unico Prestatore di servizi di pagamento coinvolto nell'Operazione di pagamento e/o di prelievo di denaro contante. In caso contrario, troveranno applicazione le norme del Circuito Internazionale utilizzato, di tempo in tempo vigenti. Gli Ordini di pagamento e le operazioni di prelievo di denaro contante si considerano correttamente eseguiti se sono stati utilizzati correttamente gli estremi della Carta o del PIN assegnati all'Utilizzatore.

Se gli estremi della Carta o del PIN forniti dall'Utilizzatore non sono esatti, 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 l'Utilizzatore, all'atto del conferimento dell'Ordine del pagamento, ha erroneamente fornito le indicazioni necessarie all'esecuzione dell'Operazione di pagamento o dell'operazione di prelievo di denaro contante.

Il Gestore che agisce per conto dell'Utilizzatore, compie in ogni caso sforzi ragionevoli per recuperare i fondi oggetto dell'Operazione di pagamento, e potrà eventualmente addebitare all'Utilizzatore le spese sostenute per il recupero dei fondi medesimi, nella misura indicata nel Documento di Sintesi, e che saranno comunque proporzionate ai costi effettivi sostenuti dal Gestore. Le Parti si danno reciprocamente atto che l'obbligo 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 all'Utilizzatore, anche qualora quest'ultimo abbia fornito al Gestore informazioni ulteriori rispetto a tali dati.

Fermo restando quanto previsto ai successivi artt. 22, 23, 24 e 25, 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 mal funzionamento delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti.

A tal fine, resta inteso che nell'ambito dell'istruttoria che sarà svolta a seguito della comunicazione di cui al successivo art. 22, 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. 22 - Comunicazione di Operazioni di pagamento e di prelievo di denaro contante non autorizzate, non eseguite o eseguite in modo inesatto**

Il presente articolo si applica solo laddove la Banca e il Prestatore di servizi di pagamento del Beneficiario siano entrambi insediati nello Spazio Economico Europeo o la Banca sia l'unico Prestatore di servizi di pagamento coinvolto nell'Operazione di pagamento e/o di prelievo di denaro contante. In caso contrario, troveranno applicazione le norme del Circuito Internazionale utilizzato, di tempo in tempo vigenti. L'Utilizzatore che viene a conoscenza di Operazioni di pagamento o di prelievo di denaro contante non autorizzate, non eseguite o eseguite in modo inesatto, può 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 omesso di fornire o mettere a disposizione le informazioni relative all'Operazione di pagamento o di prelievo di denaro contante secondo quanto previsto dalle applicabili disposizioni in materia di trasparenza delle condizioni e di requisiti informativi per le Operazioni di pagamento e di prelievo di denaro contante di tempo in tempo vigenti.

### **Art. 23 - Responsabilità della Banca per Operazioni di pagamento e di prelievo di denaro contante non autorizzate - Rimborso**

Il presente articolo si applica solo laddove la Banca e il Prestatore di servizi di pagamento del Beneficiario siano entrambi insediati nello Spazio Economico Europeo o la Banca sia l'unico Prestatore di servizi di pagamento coinvolto nell'Operazione di pagamento e/o di prelievo di denaro contante. In caso contrario, troveranno applicazione le norme del Circuito Internazionale utilizzato, di tempo in tempo vigenti. Fatta salva la necessità di tempestiva comunicazione di cui al precedente art. 22, nel caso in cui un'Operazione di pagamento o di prelievo di denaro contante non risulti essere stata autorizzata, il Gestore rimborsa immediatamente all'Utilizzatore 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 dall'Utilizzatore 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 all'Utilizzatore.

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

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

### **Art. 24 - Rimborsi per Operazioni di pagamento autorizzate disposte dal Beneficiario o per il suo tramite**

Il presente articolo si applica solo laddove l'Emittente e 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. In caso contrario, troveranno applicazione le norme del Circuito Internazionale utilizzato di tempo in tempo vigenti.

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

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

Ai fini della precedente lett. b), il Cliente non può far valere ragioni legate cambio, se è stato applicato il tasso di cambio indicato al precedente art. 12.

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 dell'Utilizzatore 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. Resta fermo il diritto del Cliente a presentare un reclamo, ovvero un esposto alla Banca d'Italia, ovvero di attivare gli ulteriori rimedi di cui al successivo art. 39.

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

Il presente articolo si applica solo laddove la Banca e il Prestatore di servizi di pagamento del Beneficiario siano entrambi insediati nello Spazio Economico Europeo o la Banca sia l'unico Prestatore di servizi di pagamento coinvolto nell'Operazione di

pagamento e/o di prelievo di denaro contante. In caso contrario, troveranno applicazione le norme del Circuito Internazionale utilizzato, di tempo in tempo vigenti. Nel caso in cui l'Operazione di pagamento o di prelievo di denaro contante sia disposta dall'Utilizzatore, fatto salvo quanto previsto agli artt. 21, 22 e 26, la Banca è responsabile della mancata o inesatta esecuzione dell'Ordine di pagamento ricevuto, a meno che non sia in grado di dimostrare, all'Utilizzatore ed eventualmente al prestatore di servizi di pagamento del Beneficiario, che quest'ultimo ha ricevuto i fondi oggetto dell'Operazione di pagamento. In tal caso, il prestatore di servizi di pagamento del Beneficiario è responsabile nei confronti del Beneficiario della corretta esecuzione dell'Operazione di pagamento.

Fermo restando quanto previsto ai precedenti artt. 21 e 22, 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 l'Utilizzatore con le modalità richieste dal Cliente.

L'Utilizzatore, tuttavia, può scegliere di non ottenere il rimborso, mantenendo l'esecuzione dell'Operazione di pagamento o dell'operazione di prelievo di denaro contante. Resta in ogni caso salvo il diritto dell'Utilizzatore di chiedere la rettifica nei termini e alle condizioni di cui all'art. 22.

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

#### Art. 26 - Esclusione della Responsabilità della Banca

Il presente articolo si applica solo laddove la Banca e il Prestatore di servizi di pagamento del Beneficiario siano entrambi insediati nello Spazio Economico Europeo o la Banca sia l'unico Prestatore di servizi di pagamento coinvolto nell'Operazione di pagamento e/o di prelievo di denaro contante. In caso contrario, troveranno applicazione le norme del Circuito Internazionale utilizzato di volta in volta vigenti. La responsabilità della Banca prevista ai sensi delle Condizioni di Utilizzo 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. 27 - Obblighi della Banca in relazione alla Carta

La Banca deve:

- assicurare che il PIN ed il PUK non siano accessibili a soggetti diversi dall'Utilizzatore, fatti salvi gli obblighi dell'Utilizzatore indicati negli artt. 14 e 28;
- astenersi dall'inviare Carte non specificamente richieste;
- assicurare che siano sempre disponibili il Servizio Clienti telefonico o altri strumenti adeguati per effettuare la comunicazione di cui al successivo art. 28, nonché, nel caso di blocco di cui all'art. 31, per chiedere la riattivazione della Carta;
- impedire qualsiasi utilizzo delle Carte successivo alla comunicazione del Cliente di cui al successivo art. 28.

#### Art. 28 - Obblighi del Cliente in relazione all'utilizzo della Carta, del PIN e del PUK, in particolare in caso di smarrimento, furto, appropriazione indebita, uso non autorizzato, falsificazione o contraffazione

L'Utilizzatore è obbligato alla custodia e al buon uso della Carta, adottando misure di massima cautela, anche per la conservazione del PIN e del PUK, attenendosi alle indicazioni fornite dal Gestore, e a quanto riportato nelle Condizioni di Utilizzo.

L'Utilizzatore 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, al PIN o al PUK compresi incidenti sospetti o anomalie durante le sessioni di pagamento via Internet e/o possibili tentativi di *social engineering*, in particolare in caso di smarrimento, furto, appropriazione indebita, uso non autorizzato falsificazione o contraffazione degli stessi. L'Utilizzatore 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. 38, oltre che a presentare tempestivamente denuncia alle Autorità competenti.

L'Utilizzatore 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 all'Utilizzatore che, in tal caso, dovrà trasmetterla entro 7 (sette) giorni dal ricevimento della richiesta.

Entro 18 (diciotto) mesi dalla data di effettuazione della suddetta comunicazione il Cliente può richiedere 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 all'Utilizzatore una conferma dell'avvenuto blocco, comunicando il codice che identifica il blocco e l'orario in cui è avvenuto il blocco medesimo. Pertanto la Carta, anche in caso di successivo ritrovamento, non potrà più essere utilizzata.

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

In caso di smarrimento, furto o sottrazione indebita della Carta, fino al momento della ricezione da parte del Gestore della comunicazione di cui sopra, l'Utilizzatore 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). Tale importo non verrà in ogni caso addebitato ai Clienti che,

avendo aderito ai servizi di sicurezza via SMS di cui al precedente art. 17, 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, del PIN e del PUK di cui alle Condizioni di Utilizzo.

Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, l'Utilizzatore non è inoltre responsabile delle perdite derivanti dall'utilizzo della Carta smarrita, sottratta o utilizzata indebitamente, quando la Banca non ha adempiuto all'obbligo indicato al precedente art. 27 lett. c).

#### Art. 29 - Sostituzione della Carta

In caso di malfunzionamento della Carta all'origine, con conseguente impossibilità di utilizzo della stessa, la Banca, 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, all'Utilizzatore che ne faccia richiesta, ovvero a rimborsare l'Importo Residuo con le modalità previste al precedente art. 19.

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 l'Utilizzatore potrà richiedere una nuova Carta ai sensi dell'art. 2.

#### Art. 30 - Uso illecito della Carta

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

La Banca si riserva di perseguire anche penalmente detti comportamenti illeciti.

#### Art. 31 - Blocco della Carta

La Banca e/o il Gestore, 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:

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

La Banca e/o il Gestore, se in possesso dei necessari dati e recapiti ai sensi del precedente art. 15, informano immediatamente l'Utilizzatore del blocco della Carta, motivando tale decisione, 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 telegamma. 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. 32 - Clausola risolutiva espressa

Fatto salvo ed in aggiunta a quanto previsto al precedente art. 31, la Banca può dichiarare risolto il rapporto, ai sensi dell'art. 1456 c.c., nelle seguenti ipotesi:

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

La comunicazione di risoluzione sarà messa a disposizione dell'Utilizzatore, su Supporto Durevole, mediante il Sito Internet accedendo all'area riservata, dandone in questo caso apposito avviso di pubblicazione al Cliente via e-mail. In alternativa, la comunicazione potrà essere fornita anche mediante altro Supporto Durevole concordato in anticipo con l'Utilizzatore.

In caso di risoluzione del rapporto:

- l'Utilizzatore deve provvedere all'immediato pagamento, in unica soluzione, di ogni ragione di credito vantata 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;
- il Cliente, ove non ricorrano motivi ostativi (es. provvedimento Autorità Giudiziaria) ha diritto al rimborso dell'Importo Residuo con le modalità previste al precedente art. 19.

#### Art. 33 - Recesso del Cliente

Il Cliente ha facoltà di chiedere l'estinzione della Carta, e quindi di recedere dal rapporto con la Banca, 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. 38. Il recesso si considera efficace dal momento in cui il Gestore ne viene a conoscenza. In caso in cui il Cliente sia minorenne o comunque sottoposto a tutela/curatela/amministrazione di sostegno, la richiesta di estinzione dovrà essere necessariamente sottoscritta (oltre che dallo

stesso Cliente) anche dal Genitore/Tutore/ Curatore/Amministratore di Sostegno. In caso di esercizio del diritto di recesso:

- restano, comunque, ferme tutte le obbligazioni sorte a carico dell'Utilizzatore anteriormente alla data di efficacia del recesso, e il Cliente entro 30 (trenta) giorni dall'efficacia del recesso, deve pertanto provvedere al pagamento, in unica soluzione, di ogni ragione di credito vantata 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;
- il Cliente ha diritto al rimborso dell'Importo Residuo con le modalità previste al precedente art. 19. Il recesso si estende anche ad eventuali servizi accessori alla Carta, anche in deroga alle condizioni e ai termini eventualmente previsti dalla normativa di settore.

#### Art. 34 - Servizi accessori

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

L'elenco degli eventuali servizi accessori e la descrizione, a scopo informativo, delle rispettive modalità e condizioni di utilizzo è consultabile sul Sito Internet o contattando il Servizio Clienti.

I servizi accessori forniti da terzi sono soggetti ai termini ed alle condizioni contenute nel relativo regolamento contrattuale predisposto dal fornitore del servizio.

#### Art. 35 - Modifiche delle Condizioni di Utilizzo

Ogni modifica unilaterale delle Condizioni di Utilizzo, o delle condizioni ed informazioni ad esso relative, è proposta dalla Banca e comunicata all'Utilizzatore a cura del Gestore, 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 rapporto, senza spese, con comunicazione da inviare al Gestore, con le modalità e gli effetti di cui all'art. 32, 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 indicati nel Documento di Sintesi, informando in tal caso tempestivamente il Cliente 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 mediante pubblicazione sul Sito Internet e, se la Banca è in possesso dei necessari dati e recapiti ai sensi del precedente art. 15, saranno comunicate all'Utilizzatore anche in formato cartaceo e/o su Supporto Durevole.

Tutte le comunicazioni di modifica ed indicheranno espressamente la formula "Proposta di modifica unilaterale del Contratto".

#### Art. 36 - Diritto ad ottenere copia delle Condizioni di Utilizzo e del Documento di Sintesi

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

#### Art. 37 - Tempi massimi di chiusura del rapporto

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

#### Art. 38 - Comunicazioni alla Banca e al Gestore

L'invio di comunicazioni per iscritto dovrà essere effettuato dall'Utilizzatore:

- a) se indirizzate alla Banca, al seguente indirizzo:  
\_\_\_\_\_;
- 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

le Condizioni di Utilizzo prevedono l'utilizzo di canali di comunicazione alternativi (telefono, fax, e-mail, ecc.), l'Utilizzatore dovrà utilizzare gli indirizzi/recapiti indicati nel Foglio Informativo relativo alla Carta.

#### Art. 39 - Reclami ricorsi e conciliazioni

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

- CartaSi S.p.A. – 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, l'Utilizzatore può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario ("ABF") alle seguenti condizioni:

- a) non sono trascorsi più di 12 (dodici) mesi dalla presentazione del reclamo alla Banca;
- b) la controversia riguarda operazioni e servizi bancari e finanziari: 1) fino ad Euro 100.000,00 (centomila/00), se l'Utilizzatore chiede una somma di denaro; 2) senza limiti di importo, quando si chiede soltanto di accertare diritti, obblighi e facoltà (ad esempio quando si lamenta la mancata consegna della documentazione di trasparenza);
- c) la controversia non è già stata sottoposta all'esame di arbitri o di conciliatori.

Per sapere come rivolgersi all'ABF, l'Utilizzatore può consultare l'apposita "Guida" disponibile sul Sito Internet, nonché presso le filiali di Banca d'Italia aperte al pubblico oppure consultare direttamente il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it). In alternativa all'ABF o per le questioni che esulano la sua competenza così come sopra delineata, l'Utilizzatore può presentare, anche in assenza di preventivo reclamo 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), come ad es. il Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR (per sapere come rivolgersi al Conciliatore Bancario Finanziario si può consultare il sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)).

In ogni caso, l'istanza di soluzione stragiudiziale all'ABF o a uno degli organismi di mediazione autorizzati ai sensi di legge costituisce condizione di procedibilità della 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, è espressamente previsto dal legislatore che l'Utilizzatore possa 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). La proposizione dell'esposto non pregiudica il diritto di adire la competente autorità giudiziaria.

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. 40 - Tutela dei dati personali

La Banca ed il Gestore, in qualità di Titolari del trattamento, si impegnano in ordine alle informazioni ed ai dati che potrebbero acquisire, durante tutto il corso del rapporto, al rispetto delle norme e degli obblighi imposti dal D.lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e successive modifiche e integrazioni.

#### Art. 41 - Norme di autodisciplina

Il Gestore, nell'ambito delle attività di sua competenza, dichiara di riconoscere ed accettare il Codice di Autodisciplina della Comunicazione Commerciale ed i regolamenti autodisciplinari emessi dall'Istituto dell'Autodisciplina Pubblicitaria (IAP), nonché le decisioni assunte dal Giurì e le ingiunzioni del Comitato di Controllo ove divenute definitive.

#### Art. 42 - Lingua del Condizioni di Utilizzo e delle comunicazioni

Le Condizioni di Utilizzo e tutte le comunicazioni e informazioni al Cliente relative al rapporto sono redatte in lingua italiana.

#### Art. 43 - Legge applicabile

Al rapporto tra la Banca ed il Cliente si applica la legge italiana.