

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

CARTA DI DEBITO DROPPAY

1. DEFINIZIONI

I termini elencati nel presente **Contratto** saranno interpretati nel seguente significato:

3D Secure	Servizio che mette a disposizione del Titolare un codice temporaneo per validare le transazioni online, aumentando così il livello di sicurezza degli acquisti e dei pagamenti effettuati su internet
ATM	Automated Teller Machine: sportello automatico, collocato generalmente presso gli sportelli bancari, che permette al Cliente di effettuare prelievi di denaro contante e, se abilitato, di usufruire di ulteriori servizi e ottenere informazioni sul proprio stato contabile
App	L'applicazione " DropPay " da installare sullo smartphone che consente di usufruire della Carta da parte del Titolare
Carta DropPay o Carta	Carta di debito internazionale regolamentata dal Contratto che permette di utilizzare i fondi disponibili sul Conto DropPay per pagamenti presso Merchant fisici o virtuali. Può essere di tipo Consumer o Business , a seconda della qualifica attribuita al Cliente dall' Istituto
Circuito	Il circuito, nazionale e/o internazionale, su cui è operativa la Carta . È identificato per il tramite dell'apposito marchio impresso sulla Carta
Cliente	L'utente, inteso come Consumer (che utilizza il rapporto per finalità personali) o Business (che utilizza il rapporto per finalità professionali/imprenditoriali), che aderisce e utilizza la Carta DropPay , oggetto del Contratto
Consumatore	La persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta e che, pertanto, ha i requisiti previsti dall'art. 3, comma 1 lett. a) del D. lgs. n. 206 del 2005 (Codice del Consumo) s.m.i.
Conto DropPay	Il conto di pagamento radicato presso l' Istituto di Pagamento e intestato al Cliente
Contratto	Le Condizioni Generali di Contratto Carta di debito DropPay , in uno con il Foglio informativo e Documento di Sintesi , che regolano i termini e le condizioni di fornitura della Carta DropPay
Guida Pratica all'Arbitro Bancario Finanziario	Il documento che contiene le informazioni sulla risoluzione stragiudiziale delle controversie mediante ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario
Istituto di Pagamento	A-Tono Payment Institute S.p.A. iscritto al n. 36064.4 dell'Albo degli Istituti di Pagamento tenuto dalla Banca d'Italia, con sede legale in Milano (MI), Corso Buenos Aires 77 - 20124, Numero REA Milano n. 2076312, codice

A-Tono Payment Institute S.p.A.
con Socio Unico, Direzione e coordinamento di A-Tono S.r.l.

Sede Legale: Corso Buenos Aires 77 | 20124 Milano (MI)
Capitale sociale € 4.110.668 i.v. P.IVA e C.F.: 09217250969
Iscrizione Albo degli Istituti di Pagamento di Banca d'Italia n. 36064.4

Tel: (+39) 02 32069100
Fax: (+39) 02 32069101

Sito: drop-pay.com
Email: info@a-tono.com
Pec: atonopaymentinstitute@legalmail.it

	fiscale e partita IVA 09217250969, capitale sociale interamente versato euro 4.110.668,00 con Socio Unico, Direzione e coordinamento di A-Tono S.r.l.
Limiti di Utilizzo	I limiti di impiego della Carta DropPay , che includono sia modalità d'uso della stessa sia limiti di importo delle Operazioni di pagamento
Merchant	Il punto vendita o fornitore, anche virtuale, aderente al Circuito , presso il quale il Titolare può acquistare beni e/o servizi utilizzando la Carta
Operazione di pagamento o Operazione	L'attività realizzata dal Titolare di versare, trasferire o prelevare fondi tramite l'utilizzo della Carta
Ordine di pagamento o Ordine	Qualsiasi istruzione di esecuzione di un' Operazione di pagamento data dal Titolare
Parti	Il Cliente e l' Istituto di Pagamento
PIN Conto	Personal Identification Number, codice da digitare quando richiesto per abilitare le funzioni autorizzative del Conto DropPay sull' App
PIN Carta	Personal Identification Number, codice da digitare quando richiesto dal POS o dall' ATM per completare un' Operazione di Pagamento . Dev'essere custodito separatamente dalla Carta e può essere visualizzato sull' App solamente a seguito dell'inserimento del PIN Carta
POS	Point of Sale, dispositivo collocato presso il Merchant per l'accettazione dei pagamenti di beni e servizi effettuati con Carta
Servizio Clienti	Il servizio di assistenza (i cui riferimenti sono riportati sul Foglio Informativo e Documento di Sintesi), messo a disposizione dei Clienti che consente di usufruire dei servizi, automatici e con operatore, inclusi quelli regolamentati dal Contratto , di volta in volta disponibili e resi noti al Cliente e tramite il quale il Cliente può ricevere assistenza su tutte le domande, le richieste di aiuto, le notifiche di anomalie o le questioni riguardanti la Carta , anche in materia di sicurezza
Social engineering	Nell'ambito della sicurezza informatica, è lo studio del comportamento di una persona allo scopo di carpirne informazioni personali come password o dati bancari o a consentire l'accesso a un computer al fine di installare segretamente software dannosi
Titolare della Carta o Titolare	Il Cliente o il soggetto da lui delegato che utilizza la Carta DropPay che gli è stata associata
TUB	Decreto legislativo 1° settembre 1993 n. 385 e s.m.i., recante il "Testo unico delle leggi in materia bancaria e creditizia"
Website	Il sito web www.drop-pay.com dal quale il Cliente può accedere alla propria area riservata mediante autenticazione Forte

2. OGGETTO

2.1. Il **Contratto** ha come oggetto l'emissione della **Carta DropPay**, nonché l'erogazione dei servizi a essa collegati. L'uso congiunto della **Carta** e del relativo **PIN Carta** identifica il **Titolare della Carta** e lo legittima a disporre con modalità elettroniche dei fondi presenti sul **Conto DropPay** cui la **Carta** è collegata.

A-Tono Payment Institute S.p.A.
con Socio Unico, Direzione e coordinamento di A-Tono S.r.l.

Sede Legale: Corso Buenos Aires 77 | 20124 Milano (MI)
Capitale sociale € 4.110.668 i.v. P.IVA e C.F.: 09217250969
Iscrizione Albo degli Istituti di Pagamento di Banca d'Italia n. 36064.4

Tel: (+39) 02 32069100
Fax: (+39) 02 32069101

Sito: drop-pay.com
Email: info@a-tono.com
Pec: atonopaymentinstitute@legalmail.it

2.2. La **Carta DropPay** può essere utilizzata per **Operazioni di pagamento**, secondo le modalità indicate dal **Contratto**, entro i **Limiti di utilizzo** individuati dal **Cliente** e comunque nei limiti di disponibilità del saldo del **Conto DropPay**. Il **Cliente**, nel corso del rapporto, può modificare i **Limiti di utilizzo** previsti nel **Contratto**, entro i limiti illustrati nel **Foglio Informativo e Documento di sintesi**.

3. EMISSIONE E TIPOLOGIE DI CARTA

3.1. Il **Cliente** può richiedere l'emissione della **Carta** all'interno della propria area riservata del **Conto DropPay**.

3.2. Il **Cliente** può scegliere se richiedere la **Carta** fisica o virtuale.

3.3. L'**Istituto** emetterà una **Carta** di tipo **Consumer** o **Business** e le relative condizioni economiche sono illustrate nel **Foglio Informativo e Documento di sintesi**.

3.4. La **Carta** è valida sino al termine indicato sulla stessa, raggiunto il quale la **Carta** non potrà più essere utilizzata. L'**Istituto** provvederà ad emetterne una nuova della stessa tipologia.

4. ATTIVAZIONE DELLA CARTA E USO

4.1. Il **Titolare** visualizza il **PIN Carta** successivamente all'attivazione della **Carta** tramite **App**.

4.2. La **Carta** può essere usata soltanto dal **Titolare** personalmente e non può essere in nessun caso e per nessun motivo ceduta o data in uso a terzi.

4.3. La **Carta** consente al **Titolare** di:

a) acquistare beni e/o servizi dai **Merchant** senza contestuale pagamento in contanti.

L'acquisto potrà avvenire:

- digitando, ove previsto, il **PIN Carta**;
- in modalità contactless, anche senza digitazione del **PIN Carta**;
- mediante dispositivo mobile abilitato previa registrazione e virtualizzazione della **Carta** ai servizi di Mobile Payments attivati di volta in volta dall'**Istituto** (ad es. Apple Pay, Google Pay e Samsung Pay) e comunicati al **Cliente** attraverso i canali standard di comunicazione (sia per pagamenti in prossimità sia da remoto);
- utilizzando il **PIN Conto**, ove il sistema lo richieda.

b) effettuare prelievi di denaro contante in Italia e all'estero presso gli sportelli delle banche aderenti al **Circuito**, anche attraverso l'uso degli **ATM**, individuabili dal marchio che contraddistingue il **Circuito**.

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

4.5. L'**Istituto** si riserva la facoltà di iscrivere d'iniziativa e gratuitamente il **3D Secure** al **Titolare** della **Carta**.

4.6. Il **Cliente** può inibire l'operatività della **Carta** su uno o più dei canali di spesa disponibili e fissare un limite di spesa per le **Operazioni**

5. ADDEBITO IN CONTO, CONSENSO E AUTORIZZAZIONE DELLE OPERAZIONI DI PAGAMENTO

5.1. L'addebito in **Conto** delle **Operazioni** viene eseguito dall'**Istituto** in base alle registrazioni effettuate automaticamente dai software delle apparecchiature presso le quali le **Operazioni**

sono avvenute. Tale momento è da intendersi quale momento di ricezione dell'**Ordine di pagamento**.

5.2. Per le **Operazioni** l'autorizzazione si intende rilasciata:

- a) con l'inserimento della **Carta** nelle apposite apparecchiature **ATM** e la digitazione del **PIN Carta** (operazione di prelievo contante);
- b) con la digitazione del **PIN Carta** nelle apparecchiature **POS** (operazione di pagamento);
- c) per **Operazioni** mediante tecniche di comunicazione a distanza con l'inserimento o la comunicazione del numero della **Carta** e del codice di sicurezza riportato sul retro, nonché degli altri estremi della **Carta** richiesti, o con le differenti modalità eventualmente previste dal **Merchant** anche per il tramite del protocollo **3D Secure** per i casi in cui è previsto. Per i dettagli si rimanda al Regolamento del Servizio nell'Area Trasparenza del Sito;
- d) mediante il **PIN Conto** se il sistema lo richiede;
- e) con il semplice avvicinamento della **Carta** alle apparecchiature **POS** idonee a rilevarne i dati a distanza, senza inserimento della **Carta** e senza digitazione del **PIN Carta**, entro i limiti di spesa.

5.3. Con il rilascio del consenso in conformità al comma precedente, il **Titolare** conferma di concludere l'**Operazione**, riconosce che l'importo indicato sullo scontrino emesso dal **POS**, o su altro documento equivalente, è esatto e può essere irrevocabilmente addebitato sul **Conto DropPay**, fatto salvo quanto stabilito in merito alla revoca del consenso (di cui al successivo art. 6) e all'utilizzo non autorizzato della **Carta** ai sensi del **Contratto**.

5.4. L'autorizzazione deve essere concessa prima dell'esecuzione di un'**Operazione** e i corrispettivi degli acquisti effettuati vengono addebitati di volta in volta senza previa comunicazione al **Titolare**, salvo sua espressa richiesta di rettifica ai sensi dell'art. 15.

6. REVOCA DEL CONSENSO ALLE OPERAZIONI DI PAGAMENTO

6.1. Il **Titolare** può revocare il consenso all'esecuzione dell'**Operazione**, trasmesso dal **Titolare** medesimo, fino a che detto **Ordine** non sia stato ricevuto dall'**Istituto**. La revoca dovrà avvenire, ove possibile, con le medesime modalità con cui il consenso è stato prestato, o con le diverse modalità previste dal **Merchant** e/o dal **Circuito**. Una volta ricevuto, l'**Ordine di pagamento** diviene irrevocabile.

6.2. Fatto salvo quanto previsto dal precedente comma, per le **Operazioni di pagamento** disposte su iniziativa del **Merchant** o per il suo tramite, il **Titolare** non può revocare l'**Ordine di pagamento** dopo averlo trasmesso al **Merchant** o dopo avergli dato il consenso ad eseguire l'**Operazione**. Nel caso di addebito diretto e fatti salvi i diritti di rimborso, il **Titolare** può revocare l'**Ordine di pagamento** non oltre la fine della giornata operativa precedente il giorno concordato per l'addebito dei fondi.

7. RIFIUTO DEGLI ORDINI DI PAGAMENTO

7.1. L'**Istituto** può rifiutarsi di eseguire gli ordini di pagamento se gli stessi non rispettano tutte le disposizioni del **Contratto** o se il pagamento risulti contrario a disposizioni di diritto comunitario o nazionale.

- 7.2. Il rifiuto e, ove possibile, le relative motivazioni, nonché la procedura per correggere eventuali errori materiali imputabili al **Titolare** che abbiano causato il rifiuto, gli sono comunicati con la massima sollecitudine attraverso:
- gli scontrini emessi dai **POS** installati presso il **Merchant**;
 - il sito internet presso cui viene effettuato l'acquisto;
 - per telefono, via SMS o **APP**, via e-mail, salvo che tale informazione non debba essere fornita in quanto in contrasto con obiettivi di ordine pubblico o di pubblica sicurezza, individuati ai sensi dell'articolo 126 del **TUB**, o ricorrano giustificati motivi ostativi in base alle disposizioni in materia di contrasto del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo, di legge o di regolamento.
- 7.3. Un **Ordine di pagamento** di cui sia stata rifiutata l'esecuzione per motivi obiettivamente giustificati non è considerato ricevuto.

8. RAPPORTI CON I MERCHANT

- 8.1. Il **Titolare** riconosce espressamente che:
- l'**Istituto** non ha alcuna responsabilità nel caso in cui il **Merchant** non accetti la **Carta** per cause non imputabili al medesimo;
 - l'**Istituto** è estraneo a qualsiasi rapporto commerciale intercorrente tra il **Titolare** e il **Merchant**, restando pertanto esclusa ogni responsabilità dell'**Istituto** stesso per difetti di beni o dei servizi, tardata, mancata o parziale erogazione dei servizi, disservizi e simili, anche se i relativi ordini di pagamento sono già stati eseguiti.
- 8.2. Fermo restando quanto previsto alla lett. b), il **Titolare** avrà comunque il diritto di rivolgersi all'**Istituto** al fine di attivare le procedure di rimborso previste dalle norme del **Circuito** utilizzato, in caso 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 e alle condizioni stabilite dal **Circuito** medesimo
- 8.3. Per conoscere i termini e le condizioni delle procedure di rimborso, il **Titolare** potrà contattare il **Servizio Clienti**.

9. OPERAZIONI IN VALUTA ESTERA

- 9.1. Tutte le **Operazioni** in valuta diversa dall'euro sono comunque addebitate in euro al tasso di cambio determinato dal **Circuito** all'atto della data della conversione valutaria, nel rispetto degli accordi internazionali in vigore e con la maggiorazione indicata nel **Foglio Informativo e Documento di Sintesi**.
- 9.2. Il **Titolare**, prima di disporre **Operazioni** in valute differenti dall'euro, è tenuto a verificare il tasso di cambio applicato alla valuta di riferimento nel giorno dell'**Operazione**.
- 9.3. L'utilizzo all'estero della **Carta**, anche in Paesi non aderenti all'Unione Monetaria Europea è soggetto alle norme valutarie tempo per tempo vigenti ed applicabili.

10. CODICE PIN CARTA: UTILIZZO E OBBLIGO DI CUSTODIA

- 10.1. A ciascuna **Carta** viene attribuito un codice personale segreto (**PIN Carta**), che deve essere utilizzato esclusivamente dal **Titolare**, in abbinamento con la **Carta**, per le operazioni di pagamento e per le operazioni di prelievo di denaro contante in Italia e all'estero presso gli sportelli **ATM** aderenti al **Circuito**.

- 10.2. Il **PIN Carta** potrà essere utilizzato - se richiesto - anche per altre tipologie di pagamento che prevedano l'utilizzo di apparecchiature elettroniche.
- 10.3. Il **PIN Carta** è generato elettronicamente e non è noto al personale dell'**Istituto**, che lo rende disponibile al **Titolare** previa autenticazione forte.
- 10.4. Il **Titolare** deve custodire il **PIN Carta** con la massima cura. Il **PIN Carta** deve restare segreto e non può essere annotato su carta o su dispositivi elettronici, smartphone inclusi, anche se in uso esclusivo al **Titolare**, né conservato insieme con la **Carta** o con documenti del **Titolare**.
- 10.5. In caso di violazione delle misure di cautela di cui al presente articolo, il **Titolare** è responsabile di ogni conseguenza dannosa che possa derivare dall'indebito o illecito utilizzo della **Carta** insieme al **PIN Carta**, anche se a seguito di smarrimento o furto, appropriazione indebita, falsificazione, contraffazione e uso non autorizzato, ai termini e alle condizioni del successivo art. 17.

11. IDENTIFICAZIONE DEL TITOLARE ED EVENTUALE INVALIDAZIONE DELLA CARTA AL MOMENTO DELL'OPERAZIONE DI PAGAMENTO O DI PRELIEVO DI DENARO CONTANTE

- 11.1. Durante l'esecuzione di un'**Operazione**, il **Merchant** all'atto dell'acquisto, l'**Istituto** o la banca presso cui è installato l'**ATM** per prelievi di denaro contante allo sportello, hanno facoltà di chiedere al **Titolare** l'esibizione di un documento di riconoscimento che ne provi l'identità nonché di annotarne gli estremi.
- 11.2. Il **Titolare** prende atto che, in tutti i casi in cui la **Carta** risulti essere legittimamente bloccata ai sensi del **Contratto**, il **Merchant**, l'**Istituto** o la banca che la detiene ha facoltà di trattenerla e invalidarla.

12. COMUNICAZIONE DI OPERAZIONI DI PAGAMENTO E DI PRELIEVO CONTANTE NON AUTORIZZATE O NON CORRETTAMENTE ESEGUITE

- 12.1. Il **Titolare**, che viene a conoscenza di **Operazioni** di pagamento o prelievo di denaro contante non autorizzate o non correttamente eseguite ha il diritto di ottenerne la rettifica solo se comunica senza indugio tale circostanza ai recapiti/indirizzi indicati nel **Foglio Informativo e Documento di Sintesi**, tale richiesta di rettifica dovrà essere confermata mediante comunicazione scritta all'**Istituto**, il quale ha la facoltà di richiedere documentazione aggiuntiva a supporto.
- 12.2. 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 l'**Istituto** 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** tempo per tempo vigenti.
- 12.3. Un'**Operazione** si intende non correttamente eseguita quando l'esecuzione non è conforme all'ordine o alle istruzioni impartite dal **Titolare**.

13. UTILIZZO NON CORRETTO DEGLI ESTREMI DELLA CARTA O DEL PIN CARTA

- 13.1. Le **Operazioni** si considerano correttamente eseguite se sono stati utilizzati correttamente gli estremi della **Carta** o del **PIN Carta** assegnati al **Titolare**.
- 13.2. Se gli estremi della **Carta** o del **PIN Carta** inseriti dal **Titolare** sono inesatti, l'**Istituto** non è responsabile, ai sensi dell'art. 15, della mancata o inesatta esecuzione dell'**Operazione**.

- 13.3. L'**Istituto** non è responsabile della mancata o inesatta esecuzione di un **Ordine di pagamento** se il **Titolare** ha erroneamente fornito le indicazioni necessarie all'esecuzione dell'**Operazione**.
- 13.4. In casi del genere l'**Istituto** compirà sforzi ragionevoli per recuperare i fondi oggetto dell'**Operazione** e potrà eventualmente addebitare al **Titolare** le spese sostenute per il recupero dei fondi medesimi, come indicato nel **Foglio Informativo e Documento di Sintesi**. Le **Parti** si danno reciprocamente atto che l'obbligazione dell'**Istituto** di attivarsi per recuperare i fondi è da intendersi come obbligazione di mezzi e non di risultato. Se non è possibile il recupero dei fondi, l'**Istituto** è tenuto a fornire ogni informazione disponibile su richiesta del **Titolare**, utile ai fini di un'azione di tutela.
- 13.5. L'**Istituto** è responsabile dell'esecuzione delle **Operazioni** disposte con l'utilizzo corretto degli estremi della **Carta** o del **PIN Carta** assegnati al **Titolare** anche qualora quest'ultimo abbia fornito all'**Esercente** informazioni ulteriori rispetto a tali dati.

14. PROVA DI AUTENTICAZIONE ED ESECUZIONE DI OPERAZIONI DI PAGAMENTO E DI PRELIEVO DI DENARO CONTANTE

- 14.1. Fermo restando quanto previsto agli artt. 12, 15 e 19, qualora il **Titolare** non neghi di aver autorizzato un'**Operazione** già eseguita, o sostenga che questa non sia stata correttamente eseguita, è onere dell'**Istituto** provare che l'**Operazione** sia stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata e che non abbia subito le conseguenze del malfunzionamento delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti.
- 14.2. A tal fine resta inteso che nell'ambito dell'istruttoria che sarà svolta a seguito della comunicazione di cui all'art. 12, l'**Istituto** avrà diritto di richiedere al **Titolare** l'esibizione dei documenti quali a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, memorie di spesa, scontrini emessi dai **POS** o documenti equivalenti relativi all'**Operazione** di cui viene chiesta la rettifica.

15. RESPONSABILITÀ DELL'ISTITUTO PER OPERAZIONI DI PAGAMENTO E DI PRELIEVO DI DENARO CONTANTE NON AUTORIZZATE

- 15.1. Fatto salvo quanto previsto all'art. 12, nel caso in cui sia stata eseguita un'**Operazione** non autorizzata, l'**Istituto** rimborsa sul **Conto DropPay** l'importo dell'**Operazione** immediatamente e in ogni caso al più tardi entro la fine della giornata operativa bancaria successiva a quella in cui prende in carico l'**Ordine/Operazione** non autorizzata o a quella in cui la comunicazione di cui all'art. 12 perviene all'**Istituto**.
- 15.2. Se per l'esecuzione delle **Operazioni** sia stato addebitato un **Conto DropPay**, l'**Istituto** riporta il **Conto** nello stato in cui si sarebbe trovato se l'**Operazione** non avesse avuto luogo, assicurando che la data valuta dell'accredito non sia successiva a quella dell'addebito dell'importo.
- 15.3. Le **Parti** espressamente escludono il risarcimento degli ulteriori danni eventualmente subiti dal **Titolare**.
- 15.4. Se il **Cliente** riveste la qualità di **Consumatore**, alle **Operazioni** effettuate tramite internet si applicano inoltre le disposizioni di cui all'art. 62 del Codice del Consumo, che si intende integralmente richiamato.

16. OBBLIGHI DELL'ISTITUTO IN RELAZIONE ALLA CARTA

- 16.1. L'**Istituto** deve:

A-Tono Payment Institute S.p.A.
con Socio Unico, Direzione e coordinamento di A-Tono S.r.l.

Sede Legale: Corso Buenos Aires 77 | 20124 Milano (MI)
Capitale sociale € 4.110.668 i.v. P.IVA e C.F.: 09217250969
Iscrizione Albo degli Istituti di Pagamento di Banca d'Italia n. 36064.4

Tel: (+39) 02 32069100
Fax: (+39) 02 32069101

Sito: drop-pay.com
Email: info@a-tono.com
Pec: atonopaymentinstitute@legalmail.it

- a) assicurare che il **PIN Carta** non sia accessibile a soggetti diversi dal **Titolare**, fatti salvi gli obblighi del titolare all'art. 10 e 17;
- b) astenersi dall'inviare **Carte** non specificamente richieste, a meno che la **Carta** già consegnata al **Titolare** non debba essere sostituita;
- c) assicurare che siano sempre disponibili il **Servizio clienti** o altri strumenti adeguati ad effettuare la comunicazione di cui all'art. 17, nonché, nel caso di blocco di cui all'art. 25, per chiedere la riattivazione della **Carta**;
- d) fornire al **Titolare** la possibilità di procedere alla comunicazione di cui all'art. 17 a titolo gratuito, addebitandogli eventualmente solo i costi di sostituzione della **Carta**;
- e) impedire qualsiasi utilizzo delle **Carte** successivo alla comunicazione del **Cliente** di cui al successivo art. 17.

17. OBBLIGHI A CARICO DEL TITOLARE IN RELAZIONE ALL'UTILIZZO DELLA CARTA ED ALLE CREDENZIALI DI SICUREZZA PERSONALIZZATE

- 17.1. Il **Titolare** è obbligato alla custodia e al buon uso della **Carta**, adottando misure di massima cautela, anche per la conservazione del **PIN Carta**, attenendosi alle indicazioni fornite nella sezione Trasparenza del Sito e a quanto riportato nel **Contratto**.
- 17.2. Il **Titolare** ha l'obbligo di comunicare senza indugio all'**Istituto**, mediante telefonata al **Servizio Clienti**, non appena ne viene a conoscenza, qualunque anomalia o problema relativo alla **Carta** o al **PIN Carta**, 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 o l'uso non autorizzato degli stessi. Se richiesto dall'**Istituto**, il **Titolare** è tenuto a dare conferma della suddetta comunicazione mediante lettera raccomandata A/R o equivalente nei 2 (due) giorni successivi, oppure nelle modalità previste dall'art. 30.
- 17.3. Infine, il **Titolare** è tenuto a presentare tempestivamente denuncia alle Autorità competenti, conservandone copia da mettere a disposizione dell'**Istituto** per un periodo di almeno 12 (dodici) mesi: entro tale periodo, l'**Istituto** avrà facoltà di richiedere copia della denuncia al **Titolare** che, in tal caso, dovrà trasmetterla entro 7 (sette) giorni dal ricevimento della richiesta. Entro 18 (diciotto) mesi dalla data di effettuazione della suddetta comunicazione, il **Cliente** può richiedere all'**Istituto** di fornirgli i mezzi per dimostrare di aver effettuato la comunicazione.
- 17.4. A seguito della ricezione della comunicazione di cui al comma precedente, l'**Istituto** provvede a bloccare la **Carta**, vietandone l'utilizzo, e fornisce al **Titolare** conferma dell'avvenuto blocco. Pertanto, la **Carta**, anche in caso di successivo ritrovamento, non potrà essere riutilizzata, ma il **Cliente** può richiedere una nuova emissione.

18. RESPONSABILITÀ DEL TITOLARE IN CASO DI SMARRIMENTO, FURTO, APPROPRIAZIONE INDEBITA, USO NON AUTORIZZATO, FALSIFICAZIONE O CONTRAFFAZIONE

- 18.1. Salvo il caso in cui abbia agito per dolo o colpa grave, il **Titolare** che rispetta tutti gli obblighi e gli adempimenti di cui all'art. 17 non sopporta alcuna perdita derivante da eventuali utilizzi della **Carta** smarrita, sottratta o utilizzata indebitamente, successivi alla richiesta di blocco, nel rispetto in ogni caso dei limiti e alle condizioni previste dalla normativa vigente in materia. Restano ferme le previsioni di legge, ivi incluse quelle sulla piena responsabilità del **Titolare** nel caso in cui egli abbia agito fraudolentemente, con dolo o colpa grave, oppure non abbia

osservato le misure di sicurezza relative all'uso della **Carta** e del **PIN Carta** previste dal **Contratto**. In tal caso, il **Titolare** sopporta tutte le perdite derivanti da **Operazioni** non autorizzate.

18.2. Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, il **Titolare** non è responsabile delle perdite derivanti dall'utilizzo della **Carta** smarrita, sottratta o utilizzata indebitamente, quando l'**Istituto** non abbia adempiuto all'obbligo di cui all'art. 16, comma 1, lett. c).

19. RIMBORSI PER OPERAZIONI DI PAGAMENTO AUTORIZZATE DISPOSTE DAL MERCHANT O PER IL SUO TRAMITE

19.1. Nel caso in cui un'**Operazione di pagamento** autorizzata disposta su iniziativa del **Merchant** o per il suo tramite sia già stata eseguita, il **Titolare** ha diritto al rimborso dell'importo trasferito qualora siano soddisfatte entrambe le seguenti condizioni:

- a) al momento del rilascio, l'autorizzazione non specificava l'importo dell'**Operazione di pagamento**;
- b) l'importo dell'**Operazione di pagamento** supera quello che il **Titolare** avrebbe potuto ragionevolmente aspettarsi avuti presenti il suo precedente modello di spesa, le condizioni del suo contratto quadro e le circostanze del caso.

19.2. Su richiesta dell'**Istituto** il **Titolare** fornisce documenti e ogni altro elemento utile a sostenere l'esistenza delle suddette condizioni. Il rimborso eventualmente concesso corrisponde all'intero importo dell'**Operazione di pagamento** eseguita.

19.3. Il **Titolare** non può chiedere il rimborso:

- a) se ha direttamente autorizzato l'**Istituto** all'esecuzione dell'**Operazione di pagamento**;
- b) se l'autorizzazione del **Titolare** è stata data prima dell'esecuzione dell'**Operazione di pagamento** e gli siano state fornite informazioni sulla futura **Operazione di pagamento**, almeno quattro settimane prima della sua esecuzione, dall'**Istituto** o dal **Merchant**.

19.4. Il **Titolare** può chiedere il rimborso entro otto settimane della data in cui i fondi sono stati addebitati. L'**Istituto** rimborsa l'intero importo dell'**Operazione di pagamento**, ovvero fornisce una giustificazione per il rifiuto del rimborso entro dieci giornate operative dalla ricezione della richiesta.

19.5. Il **Titolare**, se non accetta la giustificazione fornita, ha diritto di presentare un esposto alla Banca d'Italia ovvero di rivolgersi all'**ABF**, nelle modalità e nei termini indicati al prossimo art. 31.

20. TEMPI DI ESECUZIONE E DATA VALUTA

20.1. Il seguente articolo si applica:

- a) alle **Operazioni** in euro;
- b) alle **Operazioni** transfrontaliere che comportano un'unica conversione tra l'euro e la valuta ufficiale dello Stato membro dell'Unione Europea non appartenente all'Area Euro, a condizione che essa abbia luogo in euro e che la conversione valutaria abbia luogo nello Stato membro non appartenente all'area dell'euro.

20.2. L'**Istituto** assicura al **Titolare** che al momento della ricezione dell'**Ordine di pagamento**, l'importo dell'operazione venga accreditato sul conto del prestatore di servizi di pagamento del **Merchant** entro la fine della giornata lavorativa operativa successiva e, comunque nei tempi indicati nel **Foglio Informativo** e **Documento di sintesi**.

- 20.3. Qualora l'**Ordine di pagamento** sia di importo rilevante, l'**Istituto** si riserva la facoltà di richiedere al **Titolare** copia del documento di identità e scontrini emessi dal **POS**, o documenti equivalenti. L'**Ordine di pagamento** sarà eseguito dall'**Istituto** entro la giornata operativa bancaria successiva alla data di ricezione dell'**Ordine di pagamento**, unitamente alla documentazione supplementare richiesta.
- 20.4. Quando l'**Ordine di pagamento** è disposto su iniziativa del **Merchant** o per il suo tramite, il prestatore di servizi di pagamento di cui si avvale il **Merchant** trasmette l'ordine all'**Istituto** entro i limiti di tempo convenuti tra il **Merchant** e il proprio prestatore di servizi di pagamento. Nel caso degli addebiti diretti, l'ordine viene trasmesso entro i limiti di tempo che consentano il regolamento dell'operazione alla data di scadenza convenuta. La data valuta dell'accredito sul conto di pagamento del **Merchant** non può essere successiva alla giornata operativa in cui l'importo dell'**Operazione** viene accreditato sul conto del prestatore di servizi di pagamento del **Merchant**. Nel caso degli addebiti diretti, l'ordine viene trasmesso entro i limiti di tempo che consentano il regolamento dell'operazione alla data di scadenza convenuta.
- 20.5. La data valuta dell'accredito sul conto di pagamento del **Merchant** non può essere successiva alla Giornata operativa in cui l'importo dell'**Operazione** di pagamento viene accreditato sul conto del prestatore di servizi di pagamento del **Merchant**.
- 20.6. La data valuta dell'addebito sul **Conto DropPay** non può precedere la Giornata operativa in cui l'importo dell'**Operazione** di pagamento o di prelievo contanti è addebitato sul medesimo conto di pagamento.

21. CIRCOSTANZE ANOMALE E IMPREVEDIBILI

- 21.1. La responsabilità dell'**Istituto** non si estende alle ipotesi di caso fortuito o forza maggiore e ai casi in cui l'**Istituto** abbia agito in conformità con i vincoli derivanti da altri obblighi di legge.

22. RESPONSABILITÀ DELL'ISTITUTO PER LA MANCATA, INESATTA O TARDIVA ESECUZIONE DELLE OPERAZIONI DI PAGAMENTO

- 22.1. Fatti salvi gli artt. 12, 13, commi 2 e 3, e 21 quando l'**Operazione** è disposta dal **Titolare**, l'**Istituto** è responsabile nei confronti di **Titolare** della corretta esecuzione dell'**Ordine di pagamento** ricevuto, a meno che non sia in grado di provare al **Titolare** ed eventualmente al prestatore di servizi di pagamento del **Merchant** che quest'ultimo ha ricevuto l'importo dell'operazione conformemente all'art. 20, comma 2. In questo caso, il prestatore di servizi di pagamento del **Merchant** è responsabile nei confronti del **Merchant** della corretta esecuzione dell'**Operazione di pagamento**.
- 22.2. Quando l'**Istituto** è responsabile ai sensi del comma precedente, rimborsa senza indugio l'importo dell'operazione di pagamento non eseguita o eseguita in modo inesatto e ripristina il **Conto DropPay** alla situazione precedente, come se l'operazione di pagamento eseguita in modo inesatto non avesse avuto luogo. La data valuta dell'accredito sul **Conto DropPay** non deve essere successiva a quella di addebito dell'importo. Qualora il prestatore di servizi di pagamento del **Merchant** sia responsabile ai sensi del primo comma, mette senza indugio l'importo dell'operazione di pagamento a disposizione del **Merchant** o ne accredita immediatamente l'importo corrispondente sul conto del **Merchant** medesimo. In questo caso, la data valuta dell'accredito non deve essere successiva a quella che sarebbe stata attribuita al **Merchant** in caso di esecuzione corretta dell'operazione di pagamento.

- 22.3. Fatti salvi gli artt. 12, 13, commi 2 e 3, e 21 quando l'**Operazione di pagamento** è disposta su iniziativa del **Merchant** o per il suo tramite, il prestatore di servizi di pagamento del **Merchant** è responsabile nei confronti del proprio utente della corretta trasmissione dell'**Ordine di pagamento** all'**Istituto** conformemente all'art. 13, comma 4, ed è tenuto a trasmettere l'**Ordine di pagamento** in questione senza indugio. In caso di trasmissione tardiva, la data valuta riconosciuta al **Merchant** non può essere successiva a quella che gli sarebbe attribuita in caso di esecuzione corretta dell'operazione di pagamento. Il prestatore di servizi di pagamento del **Merchant** è responsabile nei confronti del **Merchant** per il rispetto delle disposizioni di cui all'art. 20 commi 3 e 4, ed è tenuto a mettergli a disposizione l'importo dell'**Operazione di pagamento** non appena esso sia accreditato sul proprio conto, applicando una data valuta che non può essere successiva a quella che gli sarebbe stata attribuita in caso di esecuzione corretta.
- 22.4. Nel caso in cui il prestatore di servizi di pagamento del **Merchant** non sia responsabile della mancata o inesatta esecuzione di un'operazione di pagamento ai sensi dei commi precedenti, l'**Istituto** è responsabile nei confronti del **Titolare** ed è tenuto a rimborsargli, senza indugio, l'importo dell'operazione non eseguita o eseguita in modo inesatto. Tale obbligo non si applica se l'**Istituto** dimostra che il prestatore di servizi di pagamento del **Merchant** ha ricevuto l'importo dell'operazione, anche se con lieve ritardo. In questo caso il prestatore di servizi di pagamento del **Merchant** accredita l'importo al proprio utente con data valuta non successiva a quella che gli sarebbe stata attribuita in caso di esecuzione corretta. Indipendentemente dalla responsabilità di cui ai commi precedenti, quando un'operazione di pagamento non è eseguita o è eseguita in modo inesatto, i prestatori di servizi di pagamento si adoperano senza indugio e senza spese, su richiesta dei rispettivi utenti, a rintracciare l'operazione di pagamento, e li informano del risultato.
- 22.5. I prestatori di servizi di pagamento sono inoltre responsabili nei confronti dei rispettivi utenti di tutte le spese ed interessi loro imputati a seguito della mancata, inesatta o tardiva esecuzione di un'**Operazione di pagamento**.

23. SOSTITUZIONE DELLA CARTA DANNEGGIATA

- 23.1. In caso di danneggiamento o smagnetizzazione della **Carta** il **Titolare** dovrà effettuare un'apposita richiesta di sostituzione. La richiesta dovrà essere inoltrata dal **Titolare** mediante i canali resi tempo per tempo disponibili dall'**Istituto**. La **Carta** sostituita manterrà i medesimi riferimenti e potrà essere utilizzata dal **Titolare** con il medesimo **PIN Carta** di quella inutilizzabile.
- 23.2. L'**Istituto** si riserva di accettare la richiesta di sostituzione e di provvedere alla sostituzione della **Carta** danneggiata o smagnetizzata (o all'emissione di una nuova **Carta**) anche in assenza di apposita richiesta del **Titolare**, a fronte della mera comunicazione di danneggiamento o smagnetizzazione.
- 23.3. Qualora la sostituzione non sia possibile, il **Titolare** dovrà effettuare un'apposita richiesta all'**Istituto** per l'emissione di una nuova **Carta**.

24. USO ILLECITO DELLA CARTA

- 24.1. L'utilizzo della **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**.

24.2. L'**Istituto** si riserva di perseguire anche penalmente detti comportamenti illeciti.

25. SOSPENSIONE, BLOCCO E RIATTIVAZIONE DELLA CARTA

25.1. Il **Titolare** può sospendere la **Carta** in autonomia mediante i canali tempo per tempo resi disponibili dall'**Istituto**, utilizzando l'autenticazione forte per accedervi. Il corrispettivo eventualmente dovuto è riportato nel **Foglio Informativo e Documento di sintesi**.

25.2. L'**Istituto** ha la facoltà di sospendere le **Operazioni di pagamento** legate alla **Carta** in qualsiasi momento se:

- a) il **Conto DropPay** presenta un saldo inferiore all'importo dell'**Operazione**;
- b) il **Conto DropPay** non ha il saldo necessario al pagamento del costo di gestione mensile indicato nel **Foglio Informativo e Documento di Sintesi**;
- c) ricorrano giustificati motivi ostativi in base alle disposizioni in materia di contrasto del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo, di legge o di regolamento.

25.3. Nel caso di cui al comma 2, lettera b) trascorsi sei mesi dalla prima sospensione senza che il costo di gestione mensile sia pagato dal **Cliente**, l'**Istituto** procede al blocco automatico della di tutte le **Carte** associate al **Conto DropPay**. Quest'azione è irreversibile e comporta l'inutilizzabilità delle **Carte**. Inoltre, l'**Istituto** procede al blocco della **Carta** raggiunta la scadenza indicata nella stessa.

25.4. Il **Titolare** può chiedere il blocco della **Carta** in autonomia mediante i canali resi disponibili dall'**Istituto**, mediante contatto telefonico con il **Servizio Clienti**. In ogni caso di furto, smarrimento, appropriazione indebita o scoperta di uso non autorizzato della **Carta**, il **Titolare** deve procedere senza indugio, al momento della conoscenza del fatto, al blocco della **Carta** medesima.

25.5. L'**Istituto** può procedere al blocco, in tutto o in parte, dell'utilizzo della **Carta** in qualsiasi momento e con effetto immediato, in caso di forza maggiore e in presenza di un giustificato motivo connesso a uno o più dei seguenti elementi:

- a) la sicurezza della **Carta**;
- b) il sospetto di un suo utilizzo fraudolento, non autorizzato o contrario alla disciplina in materia di antiriciclaggio e finanziamento al terrorismo;
- c) qualora venga a conoscenza della morte o della sopravvenuta incapacità d'agire del **Titolare**.

25.6. L'**Istituto** tramite telefono, sms, e-mail informa immediatamente il **Titolare** del blocco della **Carta** e della relativa motivazione. Se possibile, l'informazione viene resa in anticipo rispetto al blocco della **Carta** o al più tardi immediatamente dopo, salvo che non debba essere fornita in quanto in contrasto con obiettivi di ordine pubblico ai sensi dell'art. 126 del **TUB** o ricorrano altri giustificati motivi ostativi in base alle disposizioni in materia di contrasto del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo.

25.7. Fermo restando quanto previsto dall'art. 26, al venir meno delle ragioni che hanno portato al blocco della **Carta** o, se il motivo che ha determinato il blocco lo consente, l'**Istituto** provvede alla riattivazione di quella precedentemente bloccata. Diversamente, e se è necessario procedere all'emissione di una nuova **Carta**, tale richiesta dovrà essere inoltrata dal **Titolare** all'**Istituto**. Se l'**Istituto** non vi abbia già provveduto, al venir meno delle ragioni che hanno

determinato il blocco, il **Titolare** può richiedere la riattivazione della **Carta** telefonando al **Servizio Clienti** o attraverso i canali messi a disposizione dall'**Istituto**.

26. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA E CONDIZIONE RISOLUTIVA

26.1. Fatto salvo e in aggiunta a quanto previsto dal precedente art. 25, l'**Istituto** può dichiarare risolto il **Contratto** ai sensi dell'art. 1456 c.c. nelle seguenti ipotesi:

- a) inadempimento degli obblighi previsti in materia di antiriciclaggio e finanziamento al terrorismo;
- b) utilizzo della **Carta** contrario alla disciplina in materia di antiriciclaggio e finanziamento al terrorismo;
- c) infedele dichiarazione dei dati del **Titolare** resa al momento dell'emissione della **Carta**;
- d) mancato puntuale ed integrale pagamento di ogni somma a qualsiasi titolo dovuta;
- e) individuazione di anomalie e incongruenze emerse nell'ambito degli adempimenti in materia di adeguata verifica ai sensi del D. Lgs. 231/2007;
- f) mancata osservanza degli obblighi di cui agli artt. 7 (Rifiuto degli **Ordini di pagamento**), 10 (Codice **PIN Carta**: utilizzo e obbligo di custodia), 11 (Identificazione del **Titolare** ed eventuale invalidazione della **Carta** al momento dell'**Operazione di pagamento** o di prelievo di denaro contante), 12 (Comunicazione di **Operazioni di pagamento** e di prelievo contante non autorizzate o non correttamente eseguite), 13 (Utilizzo non corretto degli estremi della **Carta** o del **PIN Carta**); 15 (Responsabilità dell'**Istituto** per **Operazioni di pagamento** e di prelievo di denaro contante non autorizzate), 17 (Obblighi a carico del **Titolare** in relazione all'utilizzo della **Carta** e alle credenziali di sicurezza personalizzate), 18 (Responsabilità del **Titolare** in caso di smarrimento, furto, appropriazione indebita, uso non autorizzato, falsificazione o contraffazione), 21 (Circostanze anomale e imprevedibili), 22 (Responsabilità dell'**Istituto** per la mancata, inesatta o tardiva esecuzione delle **Operazioni di pagamento**), 24 (Uso illecito della **Carta**), 25 (Sospensione, blocco e riattivazione della **Carta**), 29 (Modifiche al **Contratto**), 30 (Comunicazioni), 32 (Legge applicabile e foro competente).

26.2. La comunicazione di risoluzione del **Contratto** sarà inviata al **Cliente** con le modalità descritte dall'art. 30.

26.3. Salvo diverso accordo scritto, il **Contratto** si risolve senza necessità di alcuna comunicazione o altro adempimento o formalità in tutti i casi in cui si scioglie il contratto quadro del **Conto DropPay** su cui vengono regolate le **Operazioni**.

26.4. In caso di risoluzione del **Contratto**, il **Titolare** deve provvedere all'immediato pagamento di ogni somma eventualmente dovuta all'**Istituto** e, se in possesso della **Carta**, alla sua pronta invalidazione (tagliandola verticalmente in due parti). Ogni utilizzo successivo sarà da considerarsi illecito.

27. DURATA DEL CONTRATTO E RECESSO

27.1. Il **Contratto** ha durata indeterminata.

27.2. Il **Cliente** ha facoltà di recedere dal **Contratto** in qualsiasi momento, senza preavviso, senza penalità e senza spese, mediante comunicazione scritta da inviare tramite PEC o raccomandata A/R all'**Istituto**, ai recapiti indicati all'art. 30. Il recesso si considera efficace dal momento in cui l'**Istituto** ne viene a conoscenza.

27.3. L'**Istituto** può recedere dal **Contratto** nei seguenti casi:

- a) con preavviso di 60 (sessanta) giorni e senza nessun onere a carico del **Cliente**, dandone comunicazione tramite i canali individuati nell'art. 30. Il recesso si considera efficace trascorsa la durata del periodo di preavviso a decorrere dal momento in cui il **Cliente** ne viene a conoscenza;
- b) senza preavviso e senza alcun onere a carico del **Cliente**, per un giustificato motivo che verrà reso noto al **Cliente** tramite i canali individuati nell'art. 30. A titolo esemplificativo e non esaustivo, per giustificato motivo si intende l'insolvenza del **Cliente**, l'accertamento di protesti cambiari, l'esistenza di sequestri civili e/o penali e/o di procedimenti di ingiunzione a carico del **Cliente**.

28. DIRITTI E OBBLIGHI DEL CLIENTE IN TUTTI I CASI DI RECESSO

28.1. In ogni caso di esercizio del diritto di recesso:

- a) restano comunque ferme tutte le obbligazioni sorte a carico del **Cliente** anteriormente alla data di efficacia del recesso: il **Cliente** si impegna a pagare in un'unica soluzione, entro i 30 (trenta) giorni successivi alla data di efficacia del recesso, ogni importo dovuto all'**Istituto** e, se in possesso della **Carta**, alla sua pronta invalidazione. In caso diverso l'**Istituto** provvederà a bloccare la **Carta** e ogni utilizzo successivo sarà da considerarsi illecito;
- b) il **Titolare** è responsabile di ogni conseguenza dannosa che possa derivare dalla prosecuzione dell'uso della **Carta** successivamente alla cessazione del rapporto.

29. MODIFICHE AL CONTRATTO

29.1. Le modifiche del **Contratto** o delle condizioni e informazioni ad esso relative, ai sensi dell'art. 126-sexies del Testo Unico Bancario (D. lgs. n. 385/1993), saranno espressamente proposte dall'**Istituto di Pagamento** al **Cliente** con le modalità stabilite dall'art. 30, con preavviso di almeno due mesi rispetto alla data prevista per la loro applicazione.

29.2. Le modifiche proposte secondo quanto disposto al precedente comma si riterranno accettate in assenza di un espresso rifiuto da parte del **Cliente**. Il rifiuto deve contenere espressa indicazione della volontà di recedere immediatamente dal **Contratto** ed essere inviato con le modalità di cui all' art. 30 entro la data prevista per la loro applicazione. Il recesso non comporterà alcuna spesa a carico del **Cliente** e sarà regolato in conformità al disposto del precedente articolo 27.

29.3. Se il **Cliente** è un consumatore, il **Contratto** e le informazioni a esso relative fornite al cliente possono essere modificate solo se sussiste un giustificato motivo.

30. COMUNICAZIONI

30.1. Qualsiasi comunicazione inerente al **Contratto** sarà trasmessa dall'**Istituto di Pagamento** al **Cliente**:

- a) all'indirizzo di posta elettronica indicato dal **Cliente** stesso e verificato dall'**Istituto di Pagamento**;
- b) ovvero direttamente sullo *smartphone* anche mediante l'**App** (esempio SMS, notifiche e comunicazione dirette nell'apposita sezione dell'**App**).

- 30.2. Le comunicazioni di cui al precedente comma si intendono pervenute al **Cliente** al momento dell'invio all'indirizzo di posta elettronica indicato dal **Cliente** stesso e verificato dall'**Istituto di Pagamento** e, in ogni caso, al momento della notifica sull'**App**, nell'apposita sezione destinata alle comunicazioni. Resta inteso che, nei rapporti tra il **Cliente** e l'**Istituto di Pagamento**, i documenti in formato elettronico prodotti dai sistemi informatici dell'**Istituto di Pagamento** costituiscono piena prova di ogni fatto o atto inerente al **Contratto**. L'**Istituto** declina qualsiasi responsabilità per la mancata ricezione da parte del **Cliente** delle comunicazioni, se le stesse vengono inviate secondo le modalità e all'indirizzo di posta elettronica indicato dal **Cliente**.
- 30.3. Qualsiasi comunicazione inerente al **Contratto** sarà trasmessa dal **Cliente** all'**Istituto di Pagamento**:
- a) a mezzo mail all'indirizzo di posta elettronica support@drop-pay.com; ovvero
 - b) a mezzo Raccomandata A/R indirizzata ad A-Tono Payment Institute S.p.A. – Ufficio Customer Care - Via Battello n. 44 – 95126 Catania (CT).
- Nella comunicazione, il **Cliente** dovrà indicare le proprie generalità e il numero di utenza telefonica associato al **Conto DropPay**.

31. RECLAMI E RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

- 31.1. Qualora il **Cliente** rilevi disservizi o comportamenti dell'**Istituto di Pagamento** difformi dalle prescrizioni di cui al **Contratto** che non abbiano già trovato risoluzione mediante i previsti canali di assistenza, può presentare un circostanziato reclamo all'**Istituto di Pagamento**. Il reclamo può essere proposto mediante posta elettronica all'indirizzo claim@drop-pay.com o, alternativamente a mezzo raccomandata A/R indirizzata all'**Istituto di Pagamento** – Ufficio Reclami – Via Battello 44 – 95126 Catania o a mezzo PEC all'indirizzo atonopaymentinstitute@legalmail.com.
- 31.2. L'**Istituto di Pagamento** darà riscontro al reclamo entro 15 (quindici) giornate operative dalla sua ricezione, indicando in caso di accoglimento, i tempi previsti per risolvere il problema. Laddove l'**Istituto di Pagamento** si venga a trovare nell'impossibilità di rispondere al reclamo entro le tempistiche suindicate, potrà sottoporre al **Cliente** una risposta interlocutoria dettagliando le ragioni che hanno determinato l'impossibilità a rispondere entro le 15 (quindici) giornate operative e specificando il termine entro il quale il **Titolare** otterrà una risposta definitiva. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non supera le 35 (trentacinque) giornate operative o l'eventuale diverso termine tempo per tempo vigente.
- 31.3. Restando impregiudicate per le **Parti** le iniziative di tutela a mezzo della giustizia ordinaria, nel caso in cui il **Cliente**, in esito al reclamo proposto, non ritenga soddisfatte le proprie ragioni potrà rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario. Per maggiori informazioni circa le modalità con cui rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario è possibile consultare il **Website** www.arbitrobancariofinanziario.it, rivolgersi alle Filiali della Banca d'Italia o consultare l'apposita guida messa a disposizione dell'**Istituto di Pagamento** sul sito www.a-tono.com/it/payment-institute e sul **Website**. Il **Cliente** avrà altresì la facoltà di attivare una procedura di mediazione ai sensi del D.lgs. n. 28/2010 finalizzata al tentativo di raggiungere un accordo attraverso appositi organismi riconosciuti dalla normativa vigente. Detto tentativo può essere esperito, ad esempio, dall'Organismo di conciliazione bancaria costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie

societarie – ADR, con sede a Roma, via delle Botteghe Oscure 54, tel. (+39) 06.674821, **Website** www.conciliatorebancario.it.

31.4. Altresì, il **Cliente** potrà presentare un esposto alla Banca d'Italia.

31.5. Nel caso in cui il **Cliente** decidesse di ricorrere all'Autorità Giudiziaria Ordinaria dovrà attivare preventivamente e obbligatoriamente la procedura di mediazione prevista dall'art. 5 del citato D. lgs. n. 28/2010.

32. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

32.1. Il **Contratto** è regolato e dovrà essere interpretato secondo le leggi della Repubblica Italiana.

32.2. Per qualsiasi controversia dovesse sorgere in merito all'interpretazione, all'esecuzione, alla validità e alla risoluzione del **Contratto**, il foro competente, se il **Cliente** è **Consumatore**, quello dove il **Cliente** ha la residenza o dove ha eletto il domicilio; se il **Cliente** non è **Consumatore** il foro competente è quello dove ha la sede legale l'**Istituto di Pagamento**.

Milano,

A-Tono Payment Institute S.p.A.

Il Cliente / Il Titolare

Approvazione specifica di clausole

Il **Cliente / Il Titolare** dichiara di approvare specificatamente le seguenti clausole ai sensi dell'art. 1341 c.c. e 1342 c.c.: art. 4 (Attivazione della **Carta** e uso); art. 7 (Rifiuto degli **Ordini di pagamento**); art. 8 (Rapporti con i **Merchant**); art. 17 (Obblighi a carico del **Titolare** in relazione all'utilizzo della **Carta** ed alle credenziali di sicurezza personalizzate); art. 18 (Responsabilità del **Titolare** in caso di smarrimento, furto, appropriazione indebita, uso non autorizzato, falsificazione o contraffazione); art. 21 (Circostanze anomale e imprevedibili); art. 25 (Sospensione, blocco e riattivazione della **Carta**); art. 26 (Clausola risolutiva espressa e condizione risolutiva); art. 27 (Durata del **Contratto** e recesso); art. 29 (Modifiche al **Contratto**); art. 31 (Reclami e risoluzione delle controversie); art. 32 (Legge applicabile e Foro competente).

Il Cliente / Il Titolare

A-Tono Payment Institute S.p.A.
con Socio Unico, Direzione e coordinamento di A-Tono S.r.l.

Sede Legale: Corso Buenos Aires 77 | 20124 Milano (MI)
Capitale sociale € 4.110.668 i.v. P.IVA e C.F: 09217250969
Iscrizione Albo degli Istituti di Pagamento di Banca d'Italia n. 36064.4

Tel: (+39) 02 32069100
Fax: (+39) 02 32069101

Sito: drop-pay.com
Email: info@a-tono.com
Pec: atonopaymentinstitute@legalmail.it