

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

SERVIZIO DROPPAY

1. DEFINIZIONI

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

Addebito diretto	Operazione di pagamento , autorizzata dal Cliente a valere sul proprio Conto DropPay , che consente al Beneficiario di richiedere all' Istituto il trasferimento di una somma di denaro a favore del Beneficiario stesso. Il trasferimento viene eseguito dall' Istituto alla data o alle date convenute dal Cliente e dal Beneficiario . L'importo trasferito può variare a seconda degli accordi tra Cliente e Beneficiario .
Area SEPA - Area Unica dei Pagamenti in euro	Area Unica dei Pagamenti in Euro, è l'area in cui i cittadini, le imprese, le Pubbliche Amministrazioni e ogni altro operatore economico possono effettuare e ricevere pagamenti in euro secondo regole, procedure operative e prassi di mercato uniformi. Per la lista aggiornata degli Stati aderenti si fa riferimento alle informazioni presenti EPC - List of SEPA Scheme Countries - European Payments Council .
App	L'applicazione DropPay da installare sullo <i>smartphone</i> che consente ai Clienti di fruire del Servizio DropPay .
APSP	Account Payment Service Provider, prestatore di servizi di pagamento del Cliente diverso da A-Tono Payment Institute S.p.A.
Autenticazione forte del cliente o SCA	Un'autenticazione basata sull'uso di due o più elementi, classificati nelle categorie della conoscenza (qualcosa che solo l'utente conosce), del possesso (qualcosa che solo l'utente possiede) e dell'inerenza (qualcosa che caratterizza l'utente), che sono indipendenti, in quanto la violazione di uno non compromette l'affidabilità degli altri e che è concepita in modo tale da tutelare la riservatezza dei dati di autenticazione.
Beneficiario	La persona fisica o giuridica destinataria dei fondi oggetto dell' Operazione di pagamento .
Bonifico	L'accredito sul conto di pagamento del Beneficiario tramite una Operazione di pagamento o una serie di Operazioni di pagamento effettuate a valere sul conto di pagamento del pagatore ed eseguite dal prestatore di servizi di pagamento di radicamento del conto del pagatore, sulla base di un'istruzione impartita da quest'ultimo. Con il bonifico l' Istituto di Pagamento trasferisce una somma di denaro dal conto del Cliente a un altro conto in Area SEPA , secondo le istruzioni del Cliente medesimo.
Cliente	L'utente, inteso come Consumer (che apre il conto per esigenze personali necessariamente coincidente con il Titolare effettivo e, quindi, dotato di capacità giuridica) o come Business (che apre il

	conto per esigenze professionali o imprenditoriali), che aderisce e utilizza il Servizio DropPay , oggetto del Contratto .
Condizioni Generali di Contratto	Il presente documento contenente le condizioni generali applicabili ad ogni 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. 206/2005 (Codice del Consumo) ss.mm.ii.
Conto di Base	Conto di pagamento ad operatività limitata dedicato ai soli Consumatori che necessitano di tipologie specifiche essenziali e prestabilite di operazioni e servizi di pagamento. Il dettaglio è disponibile sul Foglio Informativo e Documento di Sintesi Servizio DropPay Conto di Base .
Conto DropPay	Il Conto di Pagamento intestato al Cliente e assegnato in fase di iscrizione mediante l'attribuzione del relativo IBAN.
Conto di pagamento	Conto detenuto a nome di uno o più clienti e che può essere utilizzato esclusivamente per l'esecuzione delle operazioni di pagamento.
Dati sensibili relativi ai pagamenti	I dati che possono essere usati per commettere frodi ai danni dei Clienti incluse le credenziali di sicurezza personalizzate.
Esecutore	La persona fisica che opera in nome e per conto del Cliente in virtù dei propri poteri di rappresentanza.
Foglio Informativo e Documento di Sintesi	Il documento allegato al Contratto contenente informazioni sull' Istituto di Pagamento , sui Servizi DropPay e sulle relative condizioni economiche applicate al Cliente .
Giroconto	L' Operazione di pagamento che consente di trasferire denaro dal Conto DropPay del Cliente a quello del Beneficiario , quando entrambi i conti sono radicati presso l' Istituto di Pagamento .
Guida Pratica all'Arbitro Bancario Finanziario	Il documento che contiene le informazioni sulla risoluzione stragiudiziale delle controversie mediante ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario.
Informativa Privacy	Il documento allegato al Contratto contenente, fra l'altro, le finalità e le modalità di trattamento dei dati personali del Cliente in conformità a quanto disposto dal Regolamento UE n. 679/2016 (di seguito "GDPR").
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 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.

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

Limiti di Utilizzo	I limiti di impiego del Servizio DropPay , che includono sia limiti di importo delle Operazioni di pagamento sia modalità d'uso del Conto DropPay quali: <ul style="list-style-type: none"> - accesso autorizzato all'App e/o al Website; - utilizzo lecito del Conto DropPay; - sussistenza dei fondi necessari per l'esecuzione delle Operazioni di pagamento; - rispetto dei massimali di spesa riportati nel Foglio informativo e Documento di Sintesi.
Merchant	Il Cliente Business , esercente che utilizza il Servizio DropPay per la vendita di beni e servizi in un negozio fisico o attraverso il proprio sito <i>web</i> o l' App .
Operazione di pagamento	Esecuzione di un Ordine di pagamento .
Ordine di pagamento	Qualsiasi istruzione data dall' Esecutore all' Istituto di Pagamento avente ad oggetto la richiesta di versare, trasferire o prelevare fondi. L' Ordine di pagamento si intende preso in carico nel momento in cui l' Istituto rende disponibile al Cliente l'apposita ricevuta.
Parti	Il Cliente e l' Istituto di Pagamento .
PIN Autorizzativo o PIN	Personal Identification Number, codice da digitare quando richiesto per abilitare le funzioni autorizzative del Conto DropPay sull' App .
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 lo stesso può ricevere assistenza su tutte le domande, le richieste di aiuto, le notifiche di anomalie o le questioni riguardanti i Servizi DropPay , anche in materia di sicurezza.
Servizio DropPay	Il Servizio di Pagamento offerto dall' Istituto di Pagamento ai Clienti per trasferire fondi ed effettuare pagamenti.
Servizi di pagamento	Servizi forniti dall' Istituto di Pagamento , rientranti tra le attività definite dall'art. 1, comma 2 lett. h-septies.1), ad eccezione della n. 6, del D. Lgs. n. 385/1993.
Sistema DropPay	Il <i>software</i> di esclusiva proprietà dell' Istituto di Pagamento e/o di una società del Gruppo A-Tono - necessario per l'erogazione del Servizio DropPay , comprensivo della proprietà intellettuale sullo stesso.
Titolare effettivo	La persona o le persone fisiche – diverse dal Cliente – nell'interesse della quale o delle quali, in ultima istanza, il rapporto continuativo è instaurato, la prestazione professionale è resa o l'operazione è eseguita ai sensi dall'art. 1, comma 2, lett. pp del D. Lgs. N. 231/2007.
TUB	Decreto legislativo 1° settembre 1993 n. 385 e ss.mm.ii. recante il "Testo Unico delle leggi in materia bancaria e creditizia".

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

Website	Il sito web di riferimento del Servizio DropPay raggiungibile all'indirizzo www.drop-pay.com ; al suo interno è disponibile l'area riservata del Cliente , cui lo stesso può accedere esclusivamente con l'inserimento delle proprie credenziali di sicurezza personalizzate.
----------------	---

2. OGGETTO

2.1. Il **Contratto** regola i termini e le condizioni di fornitura del **Servizio DropPay** e disciplina i rapporti tra il **Cliente** e l'**Istituto di Pagamento**.

2.2. Il **Servizio DropPay** fruibile mediante *smartphone* connesso alla rete *Internet* e a quella GSM consente di: (i) depositare/prelevare il contante sul/dal **Conto DropPay**; (ii) ricevere/trasferire fondi in euro sul/dal **Conto DropPay** da/a **Conti DropPay** e/o da conti correnti bancari diversi radicati in **Area SEPA**; (iii) richiedere all'**Istituto** di eseguire un'**Operazione di pagamento**.

Tra le **Operazioni di pagamento** che il **Cliente** può richiedere all'**Istituto di Pagamento** di eseguire per suo conto vi sono, in via esemplificativa e non esaustiva, pagamenti di bollettini, di imposte e di contributi (PagoPA, F24 e MAV/RAV) e i **Servizi DropPay** PIS e AIS, secondo le condizioni economiche indicate nel **Foglio Informativo e Documento di Sintesi**.

2.3. Il **Cliente**, titolare del **Conto DropPay**, è identificato in conformità con gli obblighi di adeguata verifica in materia di contrasto al riciclaggio e al terrorismo internazionale di cui al D. Lgs. 21 novembre 2007, n. 231 e ss.mm.ii.

Nei rapporti con il **Cliente**, l'**Istituto di Pagamento** osserva criteri di diligenza adeguati alla sua condizione professionale ed alla natura dell'attività svolta, in conformità a quanto previsto dall'art. 1176 c.c.

L'**Istituto di Pagamento** osserva nei rapporti con i **Clienti** le disposizioni di cui al **TUB**, le relative disposizioni di attuazione nonché le disposizioni di legge e regolamentari vigenti ed applicabili con riferimento al presente **Contratto**.

3. INFORMATIVA PRECONTRATTUALE

3.1. Il **Cliente** dichiara di avere preso visione, prima della conclusione del **Contratto**, della documentazione di cui agli obblighi di informativa precontrattuale previsti dalla normativa sulla trasparenza bancaria (Provvedimento della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e ss.mm.ii. – "**Disposizioni sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari**") e messa a disposizione dall'**Istituto di Pagamento** sul **Website** e sull'**App**, consultabile in qualsiasi momento, e costituita dai seguenti documenti:

- **Informativa Privacy;**
- **Foglio Informativo e Documento di Sintesi;**
- **Condizioni Generali di Contratto Servizio DropPay;**
- **Guida Pratica all'Arbitro Bancario Finanziario;**
- **Documento informativo sulle Spese;**
- **Guida portabilità.**

3.2. L'**Istituto di Pagamento** si impegna, ai fini degli adempimenti legati alle richiamate norme in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari e della correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti e delle norme in materia di servizi di pagamento a comunicare al **Cliente** ogni eventuale successiva variazione dei dati sopra riportati.

3.3. L'**Istituto di Pagamento** mette a disposizione del **Cliente** copia delle **Condizioni Generali di Contratto** e del **Foglio Informativo e Documento di Sintesi** aggiornati.

4. REGISTRAZIONE, ADEGUATA VERIFICA DELLA CLIENTELA, ADEMPIMENTO ANTIRICICLAGGIO E ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

4.1. Il **Cliente** dichiara di avere cognizione delle modalità di funzionamento del sistema di collegamento all'applicazione **DropPay** e di avere preso atto delle modalità e delle condizioni tecniche di utilizzo del servizio mediante tecniche di comunicazione a distanza, nonché dei sistemi di sicurezza approntati dall'**Istituto di Pagamento**, in ottemperanza della normativa vigente.

4.2. Il **Cliente**, dopo aver eseguito il *download* dell'**App** sul proprio *smartphone*, dovrà completare il processo di iscrizione previsto dalla stessa e richiesto obbligatoriamente per espletare la procedura di identificazione a distanza, costituito dalle seguenti fasi:

- (a) inserimento e verifica del proprio numero di cellulare;
- (b) inserimento *password* segreta (scelta dal **Cliente** e non conoscibile in alcun modo dall'**Istituto**) per l'accesso al **Servizio DropPay**, che dovrà essere ragionevolmente custodita da parte dello stesso utilizzatore;
- (c) espressa accettazione dell'**Informativa Privacy**;
- (d) espressa accettazione delle **Condizioni Generali di Contratto**;
- (e) inserimento dei dati identificativi:
 - i. anagrafici per le persone fisiche: nome, cognome, codice fiscale, indirizzo di residenza, copia digitale in formato non modificabile fronte/retro del documento d'identità in corso di validità;
 - ii. legali per le persone giuridiche: ragione sociale, codice fiscale, P.IVA, indirizzo sede legale, copia digitale in formato non modificabile della visura camerale non antecedente a sei mesi e fronte/retro del documento d'identità in corso di validità del legale rappresentante;
- (f) inserimento dei dati informativi previsti dalla vigente disciplina in materia antiriciclaggio;
- (g) inserimento e verifica dell'indirizzo e-mail per le comunicazioni;
- (h) creazione del codice **PIN Autorizzativo** necessario per autorizzare le disposizioni di pagamento da parte del **Cliente** a valere sul **Conto DropPay**.

Completati tutti i passaggi, il **Cliente** risulterà registrato al **Servizio DropPay**.

4.3. In fase di attivazione o in corso di rapporto, il **Cliente** si impegna a fornire all'**Istituto di Pagamento** ulteriori dati e/o informazioni che l'**Istituto** stesso ritenga necessari ai fini dell'adempimento degli obblighi di adeguata verifica e di controllo periodico previsti dall'art. 18, comma 1, lettera d), del D. Lgs. n. 231/2007 e ss.mm.ii.

L'efficacia del **Contratto** è subordinata, oltre alla correttezza ed alla completezza della documentazione fornita dal **Cliente**, all'avvenuta positiva adeguata verifica del **Cliente** prevista dalla normativa antiriciclaggio nei termini di cui al successivo comma. A tal fine, all'atto della costituzione del rapporto, il **Cliente** è tenuto a fornire all'**Istituto di Pagamento** i dati identificativi propri (e del **Titolare effettivo** nei casi prescritti) nonché delle persone eventualmente autorizzate a rappresentarlo nonché tutte le ulteriori informazioni previste allo scopo suddetto, secondo le procedure operative adottate tempo per tempo dall'**Istituto di Pagamento** per garantire la conformità alle vigenti disposizioni normative e la sicurezza delle operazioni.

- 4.4.** Il **Cliente** sottoscrive il **Contratto** con firma elettronica semplice – che sarà apposta in calce allo stesso e ai successivi contratti eventualmente sottoscritti tra le **Parti** – e riceverà l'accettazione sottoscritta dall'**Istituto di Pagamento** secondo le modalità previste al successivo articolo 30.
- 4.5.** Previo espletamento delle verifiche e di ogni altro adempimento di legge necessario da parte dell'**Istituto di Pagamento** e ferma restando ogni ampia e insindacabile facoltà di scelta da parte dello stesso **Istituto**, il **Contratto** sarà produttivo di effetti dal momento dell'attivazione del **Conto DropPay**.
- 4.6.** La consegna del **Contratto**, ai sensi e per gli effetti della normativa in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, è attestata mediante invio della copia del **Contratto** all'indirizzo e-mail indicato dal **Cliente**. Il **Cliente** accetta tale modalità di consegna e attesta, mediante apposito *link* OTP, la ricezione del documento.
- 4.7.** Il **Conto DropPay** è contraddistinto da un identificativo unico di conto (IBAN) assegnato sulla base del numero di cellulare o del codice fiscale fornito dal **Cliente** in fase di registrazione al **Servizio DropPay**: questo identificativo dovrà essere utilizzato per tutte le operazioni di trasferimento e ricevimento fondi nell'**Area SEPA**.

5. CODICE PIN AUTORIZZATIVO: UTILIZZO E OBBLIGO DI CUSTODIA

- 5.1.** Il **PIN Autorizzativo**, personale e segreto, deve essere utilizzato esclusivamente dall'**Esecutore**.
- 5.2.** L'**Esecutore** deve custodire il codice **PIN** diligentemente e con la massima cura: il codice **PIN** deve restare segreto e non può essere conservato all'interno dello *smartphone* su cui è installata l'applicazione.
- 5.3.** In caso di violazione delle misure di cautela di cui al presente articolo, il **Cliente** sarà responsabile esclusivo di ogni conseguenza dannosa.

6. FORME DI TUTELA DEL CONTO DROPPAY

- 6.1.** Il **Cliente** prende atto che, ai sensi di quanto disposto all'art. 114-*duodecies* del **TUB**, l'**Istituto di Pagamento** registra per ciascun **Cliente** in poste del passivo, nel rispetto delle modalità stabilite dalla Banca d'Italia, le somme di denaro della clientela in conti di pagamento utilizzati esclusivamente per la prestazione dei servizi di pagamento.
- 6.2.** Il **Cliente** prende atto che l'**Istituto di Pagamento** è tenuto a depositare le somme di denaro ricevute dai **Clients** e registrate nei conti di pagamento dello stesso **Istituto** presso una banca autorizzata ad operare in Italia in conti intestati all'**Istituto** medesimo con l'indicazione che si tratta di fondi di terzi e integralmente distinti da quelli dell'**Istituto di Pagamento**. A tal fine, l'**Istituto di Pagamento** deposita tutti i fondi, con l'evidenza che si tratta di fondi di terzi, su un conto intestato allo stesso **Istituto** presso primario Istituto di credito.
- 6.3.** Su tale patrimonio non sono ammesse azioni dei creditori dell'**Istituto di Pagamento** o nell'interesse degli stessi né quelle dei creditori della Banca tesoriera presso la quale le somme sono depositate. Le azioni dei creditori dei singoli contraenti sul **Conto DropPay** sono ammesse nei limiti del patrimonio di proprietà del singolo **Cliente**.

7. CONDIZIONI ECONOMICHE DEL SERVIZIO DROPPAY – ONERI FISCALI

- 7.1. Le condizioni economiche tempo per tempo applicabili al **Servizio DropPay** sono definite nel **Foglio Informativo e Documento di Sintesi** e sono consultabili in qualsiasi momento sul **Website** e nell'apposita sezione dell'**App**.
- 7.2. L'**Istituto di Pagamento** si riserva il diritto di modificare le condizioni economiche secondo quanto stabilito al successivo articolo 26.
- 7.3. Ogni onere fiscale relativo al **Contratto** è a carico del **Cliente** che pertanto sarà obbligato al pagamento di eventuali oneri, anche futuri, relativi al **Contratto** o al **Servizio DropPay**.
- 7.4. Il **Cliente** prende atto e riconosce che il **Conto DropPay** non consente la maturazione di interessi sulle somme depositate.

8. GIROCONTI

8.1. Ciascun **Cliente**, al fine di effettuare un **Giroconto** a favore di un altro **Cliente** che abbia aderito al **Servizio DropPay**, quest'ultimo quale **Beneficiario**, deve:

- (a) accedere all'**App**, tramite l'inserimento delle proprie credenziali per l'accesso al **Servizio DropPay**;
- (b) individuare il **Beneficiario** del **Giroconto** da una lista che evidenzia se questi abbia già aderito al **Servizio DropPay**;
- (c) digitare l'importo da trasferire.

8.2. Dopo che il **Cliente** ha definito il **Giroconto** nelle modalità indicate al superiore comma 1:

- (a) l'**App** crea un riepilogo dettagliato del **Giroconto** e genera una richiesta di approvazione e conferma da parte del **Cliente** che questi effettua tramite l'inserimento del codice **PIN Autorizzativo** per l'esecuzione del **Giroconto**; il **Beneficiario** riceve una notifica contenente i dettagli dell'operazione disposta dal **Cliente**;
- (b) il **Cliente** riceve una notifica di completamento del **Giroconto**.

I fondi oggetto dell'operazione vengono detratti dal **Conto DropPay** del **Cliente** e accreditati sul **Conto DropPay** del **Beneficiario**. I saldi vengono immediatamente aggiornati e l'operazione registrata con tutti i dettagli nell'apposita sezione del **Website** e dell'**App** contenente la cronologia delle operazioni, consultabile in qualsiasi momento sia dal **Cliente** che dal **Beneficiario**.

8.3. Il consenso al **Giroconto** è prestato dal **Cliente** nelle forme e secondo le procedure sopra descritte. Qualora il **Cliente** non presti il consenso nelle forme pattuite, l'**Istituto di Pagamento** considera l'operazione come non autorizzata e pertanto essa non potrà essere eseguita.

9. ALTRE OPERAZIONI DI PAGAMENTO ESEGUITE MEDIANTE APP

9.1. Ciascun **Cliente**, al fine di effettuare **Operazioni di pagamento** diverse dal **Giroconto**, deve:

- (a) accedere all'**App**, tramite l'inserimento delle proprie credenziali per l'accesso al **Servizio DropPay**;
- (b) inserire i dati specificamente richiesti per l'operazione che intende eseguire;
- (c) digitare l'importo dell'operazione.

9.2. Dopo che il **Cliente** ha definito l'**Ordine di pagamento** nelle modalità indicate al superiore comma 1:

- (a) l'**App** crea un riepilogo dettagliato dell'**Ordine di pagamento** e genera una richiesta di approvazione e conferma da parte del **Cliente**, che questi effettua tramite l'inserimento del codice **PIN Autorizzativo** per l'esecuzione dell'**Ordine di pagamento**;
- (b) il **Cliente** riceve una notifica di completamento dell'**Operazione di pagamento**.

I fondi oggetto dell'operazione vengono detratti dal **Conto DropPay** del **Cliente**. Il trasferimento dei fondi dal **Cliente** al **Beneficiario** viene eseguito nella giornata lavorativa successiva a quella di ricezione dell'**Ordine di pagamento**.

- 9.3.** Il consenso all'**Operazione di pagamento** è prestato dal **Cliente** nelle forme e secondo le procedure sopra descritte. Qualora il **Cliente** non presti il consenso nelle forme pattuite, l'**Istituto di Pagamento** considera l'operazione come non autorizzata e pertanto essa non potrà essere eseguita.
- 9.4.** Ad eccezione di quanto stabilito dai commi precedenti, le operazioni di **Addebito diretto** si intendono autorizzate nel momento in cui il **Cliente** ha conferito apposito mandato al **Beneficiario**.
- 9.5.** Nel caso in cui il **Cliente** intenda revocare un **Addebito diretto** ha l'onere di comunicare all'**Istituto** la propria volontà secondo le modalità previste all'art. 23 che segue. Detta revoca deve essere comunicata prima che l'**Addebito diretto** sia stato eseguito dall'**Istituto** e comunque non oltre la fine della giornata operativa precedente il giorno concordato per l'esecuzione; in caso contrario avrà effetto per l'operazione di **Addebito diretto** successiva.

10. OPERAZIONI DI VERSAMENTO CONTANTI

10.1. Ciascun **Cliente** può effettuare operazioni di versamento contanti presso soggetti convenzionati.

10.2. Per l'esecuzione di tali operazioni il **Cliente** deve:

- (a) accedere all'**App** con **SCA**;
- (b) prenotare l'operazione, specificandone l'importo;
- (c) recarsi presso un soggetto convenzionato munito di documento di identità e codice fiscale, mostrando anche il codice di prenotazione creato dall'**App**;
- (d) il soggetto convenzionato acquisisce e inquadra il codice QR della prenotazione e il **Cliente** gli consegna i contanti di cui ha chiesto il deposito sul proprio **Conto DropPay**.

Una volta completati i superiori passaggi, l'operazione risulterà contabilizzata sul **Conto DropPay** e il **Cliente** riceverà la relativa quietanza.

11. OPERAZIONI DI PRELIEVO CONTANTI

11.1. Ciascun **Cliente** può effettuare operazioni di prelievo contanti presso soggetti convenzionati.

11.2. Per l'esecuzione di tali operazioni il **Cliente** deve:

- (a) recarsi presso un soggetto convenzionato munito della propria carta di pagamento e indicare l'importo che intende prelevare;
- (b) autorizzare l'**Operazione** mediante l'utilizzo congiunto della propria carta di pagamento e del relativo PIN.

Una volta completati i superiori passaggi, l'operazione verrà e conclusa sul POS e il **Cliente** riceverà dal soggetto convenzionato i contanti richiesti, unitamente allo scontrino del POS.

12. SERVIZI PIS e AIS

12.1. Ciascun **Cliente** può richiedere i servizi aggiuntivi PIS e AIS dalla propria area riservata, accessibile tramite **Website** e autorizzando la richiesta con **SCA**.

12.2. PIS (Payment Initiation Service) è quello specifico servizio di pagamento che permette di disporre un'**Operazione** tramite l'**Istituto**, che agisce come intermediario tra il **Cliente** e un suo **APSP**. Il servizio consiste nell'inizializzazione di un'**Operazione di pagamento** previo accesso

con **SCA** alla propria area riservata, fornendo all'**APSP** – per il tramite dell'**Istituto** - l'autorizzazione all'esecuzione dell'**Operazione di pagamento**. Detta **Operazione di pagamento** potrà essere eseguita solo se l'**APSP** valuti positivamente l'autorizzazione del **Cliente** e se sarà presente sul conto la provvista necessaria all'esecuzione.

- 12.3.** AIS (Account Information Service) è quello specifico servizio di pagamento che permette al **Cliente** di visualizzare informazioni consolidate e aggiornate sul saldo e sui movimenti di propri conti detenuti presso un **APSP** direttamente sul **Conto DropPay**.
- 12.4.** Per il corretto utilizzo dei servizi PIS e AIS il **Cliente** deve utilizzare la **SCA** per accedere sia al **Conto DropPay** sia al proprio conto radicato sull'**APSP**; le credenziali non possono essere conosciute né sono conoscibili dall'altro PSP. Ancora, è necessario che l'**APSP** esponga le proprie API e che esse siano correttamente funzionanti, nonché, limitatamente al servizio PIS, che il conto del **Cliente** radicato presso l'**APSP** sia capiente.
- 12.5.** L'**Istituto** assicura e garantisce la riservatezza dei dati inseriti dal **Cliente** che intenda usufruire dei servizi PIS e AIS.

13. RICEZIONE DELL'ORDINE DI PAGAMENTO - IRREVOCABILITÀ DEGLI ORDINI DI PAGAMENTO - ESECUZIONE DELL'ORDINE DI PAGAMENTO

- 13.1.** Per ricezione di un **Ordine di pagamento** si intende il momento in cui l'**Istituto di Pagamento** rilascia apposita ricevuta.
- 13.2.** L'**Ordine di pagamento** è irrevocabile dal momento in cui è ricevuto dall'**Istituto di Pagamento**.
- 13.3.** In caso di annullamento dell'**Ordine di pagamento** prima che diventi irrevocabile, l'**Istituto di Pagamento** addebita al **Cliente** i relativi costi riportati sul **Foglio Informativo e Documento di Sintesi**.
- 13.4.** Ciascun pagamento è eseguito a condizione che:
- (a) nell'**Ordine di pagamento** il conto del **Beneficiario** sia correttamente individuato;
 - (b) i dati necessari per l'esecuzione del pagamento siano esatti, completi e non contraddittori.

14. PORTABILITÀ DEL CONTO DI PAGAMENTO

- 14.1.** L'**Istituto di Pagamento** rende noto che, ai sensi dell'art. 126 *quinquiesdecies* del TUB, i **Consumatori** hanno facoltà di trasferire strumenti finanziari da un **Conto DropPay** ad un altro **Conto di pagamento**, senza dovere affrontare oneri e spese aggiuntive. In punto, si può consultare la [Guida portabilità](#) messa a disposizione dall'**Istituto di Pagamento** sul **Website**.

15. RICHIESTA DI RETTIFICA DELL'OPERAZIONE DI PAGAMENTO

- 15.1.** Il **Cliente**, venuto a conoscenza di un'**Operazione di pagamento** non autorizzata o eseguita in modo inesatto, può richiederne la rettifica a condizione di comunicare la circostanza all'**Istituto di Pagamento** secondo quanto previsto dal comma seguente.
- 15.2.** La richiesta di rettifica deve essere presentata all'**Istituto di Pagamento** esclusivamente per iscritto, senza indugio non appena il **Cliente** è in grado di rilevare il pagamento non autorizzato o eseguito in modo inesatto oppure la mancata esecuzione del pagamento. La richiesta deve contenere i dati identificativi del rapporto e dell'**Operazione di pagamento**. In ogni caso la

richiesta di rettifica deve essere effettuata dal **Cliente** entro e non oltre 13 (tredici) mesi dalla data di addebito o accredito dell'operazione non autorizzata o eseguita in modo inesatto.

- 15.3.** La comunicazione di cui al precedente comma 2 deve essere effettuata senza indugio e comunque entro 60 giorni se il **Cliente** non è classificato **Consumatore** o microimpresa.
- 15.4.** L'**Istituto di Pagamento** esamina la richiesta di rettifica ricevuta. Nel caso in cui il pagamento non risulti autorizzato, l'**Istituto di Pagamento** rimborsa immediatamente – e in ogni caso al più tardi entro la fine della giornata operativa successiva a quella in cui prende atto dell'operazione o riceve una notifica in merito – al **Cliente** l'importo dell'operazione medesima, riportando il **Conto DropPay** nello stato in cui si sarebbe trovato se il pagamento non avesse avuto luogo. In caso di motivato sospetto di frode, l'**Istituto di Pagamento** può sospendere il ripristino, dandone immediata comunicazione a Banca d'Italia.
- 15.5.** Il ripristino di cui al comma precedente non preclude la possibilità per l'**Istituto di Pagamento** di dimostrare anche in un momento successivo che l'**Operazione di pagamento** era stata autorizzata. In tal caso, l'**Istituto di Pagamento** ha diritto di chiedere ed ottenere dal **Cliente** la restituzione dell'importo rimborsato. Il rimborso non è dovuto nel caso in cui la somma da trasferire non sia mai stata addebitata al **Cliente**.
- 15.6.** Un'**Operazione di pagamento** si intende non eseguita correttamente quando l'esecuzione non è conforme all'**Ordine di pagamento** impartito dal **Cliente** all'**Istituto di Pagamento**.

16 RIMBORSI PER ADDEBITI DIRETTI DISPOSTI DAL BENEFICIARIO O PER IL SUO TRAMITE E GIÀ ESEGUITI

- 16.1.** Per gli **Addebiti diretti**, disposti dal **Beneficiario** o per il suo tramite e già eseguiti, il **Cliente** 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;
 - (b) l'importo dell'operazione supera quello che il **Cliente** avrebbe potuto ragionevolmente aspettarsi avuti presenti il suo precedente modello di spesa, le condizioni del suo contratto quadro e le circostanze del caso.
- 16.2.** Il diritto al rimborso di cui al comma precedente è escluso se ricorrono entrambe le seguenti condizioni:
- (a) il **Cliente** ha direttamente autorizzato l'**Istituto** all'esecuzione dell'**Addebito diretto**;
 - (b) ove possibile, le informazioni sulla futura operazione di **Addebito diretto** sono state fornite al **Cliente** almeno quattro settimane prima della sua esecuzione, dall'**Istituto** o dal **Beneficiario**.
- 16.3.** Il **Cliente** può chiedere il rimborso dell'**Addebito diretto** entro otto settimane dalla data in cui i fondi sono stati addebitati. L'**Istituto** rimborsa l'intero importo ovvero fornisce una giustificazione per il rifiuto del rimborso entro dieci giornate operative dalla ricezione della richiesta. Il **Cliente**, se non accetta la giustificazione fornita, ha diritto di presentare un esposto alla Banca d'Italia ovvero di rivolgersi all'Arbitro Bancario e Finanziario, nelle modalità e nei termini indicati al prossimo art. 30.

17 RIFIUTO DELL'ISTITUTO DI PAGAMENTO DI ESEGUIRE UN'OPERAZIONE DI PAGAMENTO E IMPOSSIBILITÀ DI ESECUZIONE DELL'OPERAZIONE

- 17.1.** L'**Istituto di Pagamento** potrà rifiutare di eseguire un'**Operazione di pagamento** richiesta dal **Cliente** nel caso in cui:

- (a) la provvista presente sul **Conto DropPay** non sia sufficiente per eseguire l'**Operazione di pagamento** richiesta ovvero l'**Operazione di pagamento** non rispetti tutti i **Limiti di Utilizzo**;
 - (b) l'esecuzione sia contraria a norme, anche regolamentari, nazionali o comunitarie, o a provvedimenti di Autorità;
 - (c) il rifiuto sia previsto da norme di legge o regolamenti.
- 17.2.** In caso di rifiuto, l'**Istituto di Pagamento** comunicherà al **Cliente** il rifiuto stesso e, ove possibile, le relative motivazioni, salvo che ciò risulti contrario a disposizioni comunitarie o nazionali, anche regolamentari, o a provvedimenti di Autorità.
- 17.3.** Il **Cliente** è responsabile del mantenimento di una connessione dati e mobile GSM con il proprio fornitore del servizio di connettività Internet necessaria per l'esecuzione dell'**Operazione di pagamento**. Pertanto, la mancanza di tale connessione (per qualsivoglia motivo quale, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, la mancanza di credito telefonico necessario a stabilire e mantenere la connessione dati) o il malfunzionamento della rete di comunicazione elettronica potrà determinare l'impossibilità di eseguire l'**Operazione di pagamento** con esclusione della responsabilità dell'**Istituto di Pagamento** ai sensi dell'articolo 22 che segue. L'**Istituto di Pagamento** farà quanto ragionevolmente necessario per comunicare al **Cliente** l'impossibilità di eseguire l'**Operazione di pagamento** richiesta.
- 17.4.** Nell'esecuzione dei **Servizi di pagamento**, l'**Istituto di Pagamento** non risponde delle conseguenze derivanti da cause ad esso non imputabili, fra le quali si indicano a titolo meramente esemplificativo, cause di forza maggiore, interruzione, sospensione, disservizio o rallentamento di servizi pubblici, delle linee elettriche, dei sistemi di comunicazione telematica o telefonica, della rete di trasmissione interbancaria, agitazioni sindacali, anche del proprio personale, ogni impedimento o ostacolo non imputabile all'**Istituto di Pagamento** o che non possa essere evitato o superato dall'**Istituto**. In tali casi, l'**Istituto di Pagamento** informerà il **Cliente** dell'impossibilità di eseguire le disposizioni e, salvo che il **Cliente** non le abbia tempestivamente revocate, procederà - se possibile sotto un profilo tecnico - alla loro esecuzione entro la giornata lavorativa di ripresa dell'attività.

18 ASSISTENZA AL CLIENTE

- 18.1.** Nel caso in cui il **Cliente** abbia esigenza di ricevere eventuali ed ulteriori informazioni necessarie alla corretta fruizione del **Servizio DropPay** viene reso disponibile il **Servizio Clienti**, attivo tutti i giorni per la presa in carico di richieste di assistenza mediante posta elettronica (all'indirizzo support@drop-pay.com) e contatto telefonico (chiamando al numero (+39) 02.32069.600).

19 BLOCCO DEL SERVIZIO

- 19.1.** In caso di smarrimento o sottrazione dello *smartphone*, il **Cliente** dovrà avanzare immediata richiesta di blocco del **Servizio DropPay** al **Servizio Clienti**, inviando un'apposita comunicazione all'indirizzo e-mail support@drop-pay.com, indicando il numero di telefono utilizzato in fase di attivazione del **Servizio DropPay**, la propria data di nascita e un nuovo numero di telefono, nonché la motivazione della richiesta; in alternativa, il **Cliente** potrà contattare telefonicamente il **Servizio Clienti** al numero (+39) 02.32069.600, comunicando il numero di telefono utilizzato in fase di attivazione del **Servizio DropPay**, la propria data di nascita e la motivazione della richiesta.

- 19.2.** In caso di perdita di riservatezza o di uso non autorizzato dell'**App**, il **Cliente** dovrà avanzare immediata richiesta di blocco del **Servizio DropPay** inviando un'apposita comunicazione al **Servizio Clienti**, all'indirizzo e-mail support@drop-pay.com indicando il numero di telefono utilizzato in fase di attivazione del **Servizio DropPay**, la propria data di nascita e la motivazione della richiesta; in alternativa il **Cliente** potrà contattare telefonicamente il **Servizio Clienti** al numero (+39) 02.32069.600, comunicando il numero di telefono utilizzato in fase di attivazione del **Servizio DropPay**, la propria data di nascita e la motivazione della richiesta.
- 19.3.** Il blocco del **Servizio DropPay** avverrà nel più stretto tempo possibile, previa le verifiche e gli adempimenti del caso.
- 19.4.** Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, il **Cliente** non è responsabile di alcuna perdita derivante dall'utilizzo del **Servizio DropPay** avvenuta successivamente alle comunicazioni previste ai precedenti commi 1 e 2.
- 19.5.** Nel caso in cui il **Cliente** decida di riattivare il **Servizio DropPay**, anche su diverso dispositivo, dovrà darne comunicazione all'**Istituto di Pagamento** ai sensi dell'articolo 25, comma 3 lettera a) e l'**Istituto** – a maggior tutela del **Cliente** – curerà le verifiche del caso e, comunque, la corrispondenza di tutti i dati forniti dal **Cliente** in sede di iscrizione, prima di abilitare nuovamente il **Servizio DropPay**.
- 19.6.** L'**Istituto di Pagamento** ha il diritto di limitare o sospendere l'accesso ai servizi e/o la facoltà del **Cliente** di impartire **Ordini di pagamento** per ragioni connesse all'efficienza e/o alla sicurezza dell'utilizzo del **Servizio DropPay** stesso, ovvero al sospetto di un suo utilizzo fraudolento o non autorizzato o contrario a norme, anche regolamentari, nazionali o comunitarie o a provvedimenti di Autorità ovvero qualora riscontri tentativi di accesso non autorizzato, ovvero un utilizzo del **Conto DropPay** o di accesso ai relativi servizi anomalo o difforme dalle previsioni del **Contratto** o dalle norme tecniche o ancora nell'ipotesi in cui il **Cliente** non adempia alla richiesta di documentazione ulteriore dell'**Istituto di Pagamento**.
In tale ipotesi, l'**Istituto di Pagamento** informerà il **Cliente** con le modalità di cui al successivo articolo 23.1, motivando la propria decisione.
Ove possibile l'informazione verrà resa in anticipo rispetto al blocco o al più tardi immediatamente dopo, salvo che tale informazione non debba essere fornita in quanto in contrasto con obiettivi di ordine pubblico o di pubblica sicurezza.
- 19.7.** Nel caso in cui le ragioni che hanno comportato il blocco vengano meno, l'**Istituto di Pagamento** riattiverà il **Servizio DropPay** e ne darà comunicazione secondo le modalità previste al successivo articolo 25, comma 1, lettera a).

20 OBBLIGHI DEL CLIENTE

20.1. Il **Cliente** ha l'obbligo di:

- utilizzare il **Servizio DropPay** in conformità con il **Contratto** e nel rispetto dei **Limiti di Utilizzo**;
- verificare la compatibilità dell'**App** con il proprio dispositivo; qualora questa non sia possibile, il **Cliente** prende atto fin da ora della esclusione di ogni responsabilità da parte dell'**Istituto di Pagamento** per il possibile mancato utilizzo del **Servizio DropPay**;
- non installare l'**App** su dispositivi cd. *jail-broken devices* ovvero *rooted-device* (intendendosi con tali termini, dispositivi potenzialmente compromessi da modifiche non autorizzate al sistema operativo certificato dal legittimo titolare);

- comunicare all'**Istituto di Pagamento**, senza indugio e comunque non appena ne viene a conoscenza, lo smarrimento, il furto, l'appropriazione indebita dello *smartphone* secondo quanto stabilito al precedente articolo 19, comma 1 o l'uso non autorizzato del **Servizio DropPay** secondo quanto stabilito al precedente articolo 19, comma 2;
 - informare immediatamente l'**Istituto** in caso di accessi non autorizzati o sospetti al **Conto DropPay**;
 - adottare le misure idonee a garantire la sicurezza del proprio *smartphone*, dell'**App** e del relativo **PIN**;
 - fornire dati completi, veritieri ed accurati ai fini dell'attivazione del **Servizio DropPay**, nonché ai fini del completamento del processo di adeguata verifica e successive verifiche e controlli da parte dell'**Istituto di Pagamento**;
 - autorizzare esplicitamente ciascuna **Operazione di pagamento** o richiesta di accesso ai dati mediante le modalità di volta in volta previste.
- 20.2. Qualsiasi violazione degli obblighi di cui al presente articolo darà diritto all'**Istituto di Pagamento** di sospendere il **Servizio DropPay** secondo le modalità di cui al precedente articolo 19.6 o di recedere dal **Contratto** ai sensi dell'articolo 22.

21 OBBLIGHI DELL'ISTITUTO DI PAGAMENTO

- 21.1. L'**Istituto di Pagamento** ha l'obbligo di assicurare che siano sempre disponibili strumenti adeguati affinché il **Cliente** possa eseguire le comunicazioni di cui al precedente articolo 15, commi 1 e 2.
- 21.2. L'**Istituto di Pagamento** esegue gli **Ordini di Pagamento** accreditando il conto del **Beneficiario** in base a quanto previsto dal **Foglio Informativo e Documento di Sintesi**.
- 21.3. L'importo del pagamento a favore del **Cliente** è accreditato sul conto del **Cliente** medesimo non appena il detto importo è ricevuto dall'**Istituto di Pagamento**, qualora tale data di ricezione sia un giorno non lavorativo, l'accredito verrà eseguito il giorno lavorativo immediatamente successivo con valuta del giorno di disponibilità dell'importo per l'**Istituto di Pagamento**.

22 RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE

- 22.1. Il **Cliente** è l'unico soggetto che può accedere al proprio **Conto DropPay**, fruibile mediante l'applicazione installata sullo *smartphone* del **Cliente** e che dovrà essere acceduta solo da quest'ultimo e non dovrà essere consentito l'accesso ad altre persone.
- 22.2. Il **Cliente** sarà responsabile per ogni violazione dei termini di utilizzo del **Conto DropPay** e per ogni perdita o danno derivante da qualunque utilizzo illecito del **Conto DropPay**, comprese le transazioni non autorizzate.
- 22.3. In caso di smarrimento o furto dello *smartphone*, anomalie od accessi non autorizzati sull'**App** o sul **Website**, il **Cliente** è tenuto a darne immediata comunicazione al **Servizio Clienti** e a richiedere il blocco o a bloccare il **Conto DropPay**. In ogni caso, Il **Cliente** è obbligato anche a presentare tempestivamente idonea e circostanziata denuncia alle Autorità competenti ed a trasmetterne entro 30 (trenta) giorni copia al **Servizio Clienti**.
- 22.4. Qualora il **Cliente** non rivesta la qualifica di **Consumatore**, in deroga al regime di responsabilità previsto dall'art. 12 del D. Lgs. n. 11/2010, assume a proprio esclusivo carico e illimitatamente ogni rischio di perdite economiche per operazioni non autorizzate.

- 22.5.** Qualora una transazione avvenga con utilizzo del **PIN Autorizzativo**, questa si intenderà in ogni caso autorizzata dal **Cliente**, conseguentemente lo stesso ne assumerà piena responsabilità.
- 22.6.** Il **Cliente** si impegna a tenere indenne l'**Istituto di Pagamento** da qualunque onere o spesa legale conseguente all'utilizzo fraudolento del **Conto DropPay**.

23 ESCLUSIONE E LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ DELL'ISTITUTO DI PAGAMENTO

- 23.1.** L'**Istituto di Pagamento** non è responsabile per alcuna perdita o danno causati dall'accesso non autorizzato all'**App** o al **Website** di A-Tono Payment Institute S.p.A. né per qualsiasi utilizzo illecito o non autorizzato del **Conto DropPay**.
- 23.2.** L'**Istituto di Pagamento** non è responsabile per alcun inadempimento che dipenda direttamente o indirettamente da qualsiasi causa che esuli dal proprio controllo, comprese, a titolo esemplificativo e non esaustivo, una mancanza di fondi e/o un guasto dei servizi di rete o dei sistemi di elaborazione dei dati.
- 23.3.** L'**Istituto di Pagamento** non è responsabile per alcuna perdita di profitti o di affari, né per danni indiretti, consequenziali, speciali o punitivi.
- 23.4.** Se non è possibile effettuare una transazione a valere sul **Conto DropPay** per problemi *software* dell'applicazione, la responsabilità dell'**Istituto di Pagamento** sarà limitata alla fornitura di aggiornamenti o modifiche dell'applicazione funzionali a risolvere il problema per il futuro.
- 23.5.** Nei limiti consentiti dalla legge, sono espressamente escluse tutte le condizioni o garanzie operanti per legge, per regolamento o in base ad altre fonti.

24 DURATA DEL CONTRATTO - DIRITTO DI RECESSO - RISOLUZIONE

- 24.1.** Il **Contratto** ha durata indeterminata.
- 24.2.** Il **Cliente** potrà recedere dal **Contratto** in qualsiasi momento, senza penalità e spese di chiusura, mediante comunicazione scritta da inviarsi all'**Istituto di Pagamento** nelle forme di cui al successivo articolo 25 contenente il codice identificativo inviato dall'**Istituto di Pagamento** via SMS al numero di cellulare del **Cliente** una volta che il **Cliente** abbia avviato la procedura di recesso tramite l'**App** o tramite il **Servizio Clienti**.
Il recesso è efficace, ai sensi e per gli effetti del combinato disposto degli artt. 1334 e 1335 c.c., dal momento in cui perviene a conoscenza del destinatario.
- 24.3.** La disinstallazione dell'**App** dal proprio *smartphone* non comporterà il recesso dal **Contratto**.
- 24.4.** L'**Istituto di Pagamento** potrà recedere dal **Contratto**, senza penalità e spese di chiusura a carico del **Cliente** con un preavviso di due mesi, dandone comunicazione al **Cliente** con le modalità di cui al successivo articolo 25.
- 24.5.** Resta fermo che l'**Istituto di Pagamento**, laddove sussiste un giustificato motivo, può recedere dal **Contratto**, senza preavviso e con effetto immediato, dandone immediata comunicazione al **Cliente**. A titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, sono considerati quali giustificati motivi di recesso dell'**Istituto di Pagamento**, la violazione degli obblighi in capo al **Cliente** elencati al precedente articolo 18 o il ricorrere di fattispecie previste dalle norme in materia di prevenzione del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo, ovvero di provvedimenti di congelamento dei fondi o riguardanti l'adozione di misure specifiche per la prevenzione di reati e le relative indagini.

- 24.6.** L'**Istituto di Pagamento** ha facoltà di recedere dal presente **Contratto** anche nel caso in cui il **Conto DropPay** non venga utilizzato per oltre un anno nel rispetto dei termini e secondo le modalità indicate al superiore comma 24.4. Al riguardo, si precisa che il **Conto DropPay** è da considerarsi non utilizzato da parte del **Cliente** anche quando gli unici movimenti registrati nell'anno sono addebiti di canoni e/o altri costi di gestione.
- 24.7.** Entro 30 (trenta) giorni dall'efficacia del recesso secondo quanto stabilito ai precedenti commi 2, 3 e 4, l'**Istituto di Pagamento** provvederà a rimborsare, sul conto corrente bancario indicato dal **Cliente** nella comunicazione di recesso, il saldo ancora disponibile sul **Conto DropPay** alla data di efficacia del recesso stesso. Le spese per i servizi, fatturate periodicamente, sono dovute dal **Cliente** solo fino alla data del recesso.
- 24.8.** Il **Cliente** è responsabile di ogni conseguenza dannosa che possa derivare dalla prosecuzione dell'uso dei servizi successivamente alla cessazione del rapporto.
- 24.9.** L'**Istituto di Pagamento** avrà facoltà di avvalersi della risoluzione di diritto del **Contratto** ai sensi dell'art. 1456 c.c., in particolare nel caso in cui il **Cliente** non provveda a versare quanto dovuto in base al **Contratto** o non provveda al rimborso di tutte le spese ed oneri anche fiscali.

25 COMUNICAZIONI

- 25.1.** Qualsiasi comunicazione inerente al **Contratto** sarà trasmessa dall'**Istituto di Pagamento** al **Cliente**, alternativamente:
- (a) all'indirizzo di posta elettronica indicato dal **Cliente** stesso in fase di registrazione al **Servizio DropPay** e verificato dall'**Istituto di Pagamento**;
 - (b) direttamente sullo *smartphone* anche mediante l'**App** (esempio SMS, notifiche e comunicazione dirette nell'apposita sezione dell'**App**).
 - (c) all'interno dell'area riservata del **Cliente** disponibile sul **Website**.
- 25.2.** 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** o della pubblicazione 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 di Pagamento** 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**.
- 25.3.** Qualsiasi comunicazione inerente al **Contratto** sarà trasmessa dal **Cliente** all'**Istituto di Pagamento**:
- (a) a mezzo e-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 **Servizio DropPay**.
- 25.4.** Il **Cliente** si impegna a comunicare tempestivamente qualsiasi notizia rilevante riferita alla propria posizione personale che sia idonea ad incidere sulla propria capacità di adempiere alle proprie obbligazioni, nonché a modificare le dichiarazioni rese all'atto della sottoscrizione del **Contratto**.

25.5. Il **Cliente** è tenuto a informare prontamente l'**Istituto di Pagamento** dell'eventuale variazione dei suoi recapiti, variazioni che avranno effetto dal momento della ricezione della relativa comunicazione da parte dell'**Istituto di Pagamento**; resta fermo che sino a tale momento ogni comunicazione dell'**Istituto di Pagamento** indirizzata all'ultimo indirizzo comunicato dal **Cliente** si intenderà eseguita con pieno effetto.

26 MODIFICHE DEL CONTRATTO

26.1. Le modifiche del **Contratto** o delle condizioni e informazioni ad esso relative, ai sensi dell'art. 126-*sexies* del **TUB**, saranno espressamente proposte dall'**Istituto di Pagamento** al **Cliente** con le modalità stabilite al precedente articolo 25 con preavviso di almeno due mesi rispetto alla data prevista per la loro applicazione.

26.2. Le modifiche proposte secondo quanto disposto al precedente comma 1 si riterranno accettate in assenza di un espresso rifiuto da parte del **Cliente** inviato con le modalità di cui all'articolo 25, entro la data prevista per la loro applicazione, con espressa indicazione della volontà di recedere immediatamente dal **Contratto**.

Il recesso non comporterà alcuna spesa a carico del **Cliente** e sarà regolato in conformità al disposto del precedente articolo 24.

26.3. Se il **Cliente** è un **Consumatore**, il **Contratto** e le condizioni e informazioni a esso relative possono essere modificate se sussiste un giustificato motivo.

27 DOCUMENTAZIONE RELATIVA AL CONTRATTO

27.1. Il **Cliente** potrà in qualsiasi momento richiedere copia del **Contratto** e del **Foglio Informativo e Documento di Sintesi Servizio DropPay** aggiornato con le condizioni economiche in vigore mediante comunicazione da effettuarsi con le modalità di cui al precedente articolo 23 o mediante apposito comando disponibile sull'**App**; l'**Istituto di Pagamento** soddisferà la richiesta con le modalità stabilite al precedente articolo 25, entro un congruo termine.

Il **Cliente**, colui che gli succede a qualunque titolo e colui che subentra nell'amministrazione dei suoi beni hanno diritto di ottenere, a proprie spese entro un congruo termine, copia della documentazione inerente a singole operazioni realizzate negli ultimi dieci anni. Al **Cliente** verranno addebitati solo i costi di produzione di tale documentazione.

27.2. Il **Cliente** potrà ottenere i dettagli di qualsiasi transazione nei due anni successivi alla data in cui questa è stata effettuata.

27.3. Per ottenere tali dettagli, dovrà farne richiesta per iscritto a mezzo Raccomandata A/R indirizzata ad A-Tono Payment Institute S.p.A. – Ufficio Customer Care - Via Battello, 44 – 95126 Catania (CT) o inviando una e-mail all'indirizzo support@drop-pay.com.

27.4. In aggiunta alla registrazione immediata delle operazioni effettuate dal **Cliente** con tutti i dettagli nell'apposita sezione dell'**App**, che sarà consultabile in ogni momento dal **Cliente**, l'**Istituto di Pagamento** genererà il rendiconto contenente la cronologia delle operazioni effettuate e registrate. Il **Cliente** può richiedere una diversa periodicità del rendiconto dal **Website** o dalla propria **App**. La presenza di tale documento nell'area riservata del **Cliente** costituisce comunicazione effettuata ai sensi dell'articolo 126-*quater* del **TUB** e delle disposizioni in materia di trasparenza attuative del medesimo articolo. In mancanza di opposizione scritta nei modi indicati al precedente art. 23, gli estratti conto si intenderanno approvati decorsi sessanta giorni dal ricevimento. Rimane ferma la facoltà di recesso di cui al precedente articolo 24, comma 2 del **Contratto**. Inoltre, l'**Istituto di Pagamento** metterà a

disposizione nell'area riservata del **Cliente** con cadenza annuale il **Foglio Informativo e Documento di Sintesi** aggiornato. In aggiunta a quanto sopra previsto, il **Cliente** ha facoltà di richiedere, l'invio del rendiconto in formato cartaceo previa comunicazione da inviarsi ai sensi dell'articolo 23 al costo indicato nel **Foglio Informativo e Documento di Sintesi**.

28 PROPRIETÀ INTELLETTUALE

28.1. Il **Cliente** riconosce che il **Sistema DropPay** – comprensivo dei relativi *software*, algoritmi, protocolli, sistemi telematici, materiali preparatori e di ogni altra tecnologia sottostante, oltre che di qualsiasi *know-how* ad esso afferente – è di proprietà esclusiva dell'**Istituto di Pagamento** o di società ad essa collegata o controllante o controllata e costituisce per quanto di ragione:

- un'opera dell'ingegno, protetta anche ex R.D. n. 633/1941;
- un insieme di informazioni segrete e infungibili, anche ex artt. 98-99 del D.Lgs. n. 30/2005 e ss.mm.ii., originali e riservate, dotate di rilevante ed autonomo valore economico, adeguatamente protette al fine di garantirne l'inaccessibilità.

28.2. Il **Cliente** non potrà utilizzare, neppure per interposta persona e/o ente, per alcun motivo il **Sistema DropPay** per scopi estranei a quelli previsti dal **Contratto** e, in particolare, non potrà procedere ad alcuna modifica del **Sistema DropPay** senza il preventivo consenso scritto da parte dell'**Istituto di Pagamento**. Il **Cliente**, in ogni caso, dovrà senz'altro astenersi da qualsiasi tipo di pratica di *reverse engineering* e/o *hacking* del **Sistema DropPay**.

28.3. Il **Cliente** riconosce e accetta che A-Tono S.r.l., in qualità di esclusiva proprietaria del **Sistema DropPay**, in considerazione delle spese sostenute per la sua realizzazione, il suo sviluppo e la sua manutenzione, nonché di specifici accordi intercorsi con l'**Istituto di Pagamento**, acquisirà senz'altro tutti gli eventuali diritti patrimoniali (e/o connessi) di proprietà intellettuale e/o industriale sulle informazioni di natura tecnica e/o commerciale derivanti dall'esecuzione del **Contratto**.

29 RESPONSABILITÀ DELL'ISTITUTO DI PAGAMENTO - ESTRANEITÀ DELL'ISTITUTO DI PAGAMENTO CON RIFERIMENTO AI RAPPORTI TRA IL CLIENTE E ALTRI CLIENTI IN QUALITÀ DI BENEFICIARI

29.1. Fatto salvo il caso di dolo o colpa grave dell'**Istituto di Pagamento**, è esclusa la responsabilità dell'**Istituto di Pagamento** in relazione alle proprie obbligazioni discendenti dal **Contratto** e comunque relative al funzionamento del **Servizio DropPay**. Parimenti è esclusa ogni responsabilità dell'**Istituto di Pagamento** in caso di eventi fortuiti (interruzione o malfunzionamento dei sistemi informatici o di comunicazione) e/o di forza maggiore nonché nel caso in cui l'**Istituto di Pagamento** abbia agito nel rispetto di norme derivanti da legislazione e/o regolamentazione nazionali o comunitarie o provvedimenti di Autorità.

29.2. Fatto salvo il caso di dolo o colpa grave dell'**Istituto di Pagamento**, l'**Istituto** non assume alcuna responsabilità nei confronti del **Cliente**:

- in relazione al rapporto sottostante all'**Operazione di pagamento** a favore di un altro cliente in qualità di **Beneficiario**;
- in relazione alle merci e/o servizi acquistati presso un *merchant*, essendo l'**Istituto di Pagamento** estraneo ai rapporti e alle eventuali controversie tra il **Cliente** e un *merchant*;

- in caso di inadempimenti agli obblighi previsti dal **Contratto**, qualora l'inadempimento sia stato causato da terzi oppure da disfunzioni dei sistemi informatici e autorizzativi o da altri eventi al di fuori del diretto controllo dell'**Istituto di Pagamento**.

30 RECLAMI E RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

30.1. 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**.

30.2. Il reclamo può essere proposto mediante i seguenti canali:

- a. PEC da inviarsi all'indirizzo atonopaymentinstitute@legalmail.it;
- b. e-mail da inviarsi all'indirizzo claim@drop-pay.com;
- c. lettera raccomandata A/R da inviare a Istituto di Pagamento – Ufficio Reclami – Via Battello 44 – 95126 Catania.

L'**Istituto di Pagamento** darà riscontro al reclamo entro il termine di 60 (sessanta) giorni lavorativi dalla sua ricezione (che si riducono a 15 giorni qualora il reclamo verta sui **Servizi di pagamento**), indicando, in caso di accoglimento, i tempi previsti per risolvere il problema. Laddove l'**Istituto** si venga a trovare nell'impossibilità di rispondere al reclamo entro le tempistiche suindicate, invierà al **Cliente** una risposta interlocutoria dettagliando le ragioni che hanno determinato l'impossibilità a rispondere entro il termine previsto e specificando il termine entro il quale il **Cliente** riceverà una risposta definitiva.

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

30.4. Il **Cliente** potrà presentare altresì un esposto alla Banca d'Italia.

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

31 CESSIONE DEL CONTRATTO

31.1. Il **Cliente** acconsente alla cessione del **Contratto** da parte dell'**Istituto** a soggetti terzi, diversi da una Banca, muniti delle necessarie autorizzazioni all'esecuzione del **Servizio DropPay**, senza necessità di ulteriori autorizzazioni da parte del **Cliente**, a condizione che l'**Istituto di Pagamento** notifichi tempestivamente al **Cliente** l'avvenuta cessione con le

modalità previste dal precedente articolo 25, comma 1, indicando tutti i dati identificativi del cessionario; in tale ipotesi il **Cliente** ha il diritto di recedere dal **Contratto** inviando comunicazione con le modalità di cui al precedente articolo 25, comma 3, nel termine di tre mesi dalla data di notifica della cessione da parte dell'Istituto e/o comunque dalla data di iscrizione nel Registro delle Imprese e pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale.

31.2. In caso di cessione in blocco di rapporti contrattuali ad una Banca, resta in ogni caso ferma l'applicazione della disciplina di cui all'articolo 58 del **TUB**.

32 PRIVACY

32.1. L'**Istituto di Pagamento**, in qualità di titolare del trattamento, si impegna, in ordine alle informazioni ed ai dati che acquisirà durante il periodo di vigenza del **Contratto**, al rispetto delle norme e degli obblighi imposti dal GDPR.

L'**Istituto di Pagamento**, per quanto di propria competenza, si impegna a mettere in atto, con adeguata diligenza, interventi volti a tutelare la sicurezza e la riservatezza dei dati trasmessi e delle comunicazioni effettuate dal **Cliente** per via telematica.

32.2. Le disposizioni e le informazioni in merito al trattamento dei dati personali sono riportate nell'**Informativa Privacy** allegata al **Contratto**, che costituisce parte integrante dello stesso.

32.3. Il **Cliente** autorizza espressamente l'**Istituto di Pagamento** a richiedere all'Istituto Bancario presso il quale intrattiene il conto corrente tutte le informazioni necessarie per procedere all'identificazione a distanza e all'adeguata verifica.

33 LINGUA

33.1. Il **Contratto** è concluso in lingua italiana e tutte le comunicazioni ad esso inerenti saranno trasmesse in lingua italiana.

34 LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

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

34.2. 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**, è quello dove il **Cliente** ha la residenza o dove ha eletto il domicilio; se il **Cliente** è non **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

Approvazione specifica di clausole

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

