

FOGLIO INFORMATIVO

Richiesta diretta a Nexi Payments

Carte di credito Nexi

INFORMAZIONI SULLA SOCIETA'

Nexi Payments SpA • Corso Sempione, 55 - 20149 Milano • T. +39 02 3488.1 • F. +39 02 3488.4180 • Reg. Imprese Milano, Monza Brianza e Lodi, C.F. 04107060966 • Membro del Gruppo IVA Nexi P.IVA 10542790968 • REA Milano n. 1725898 • Capitale Sociale € 140.467.830,60 i.v. • Albo IMEL art. 114-quater del D. Lgs. 385/1993 n. 32875.7 • Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Nexi SpA • www.nexi.it

CARATTERISTICHE E RISCHI TIPICI DEL SERVIZIO

Che cos'è la Carta di Credito

La Carta di Credito Nexi è uno strumento di pagamento che consente al Titolare di compiere Operazioni tramite il Circuito Internazionale il cui marchio è riportato sulla Carta, e più precisamente consente:

- di acquistare beni e/o servizi presso gli esercenti aderenti al Circuito Internazionale, anche attraverso Internet o altri canali virtuali, senza contestuale pagamento in contanti;
- di ottenere anticipi di denaro contante da parte delle Banche aderenti al Circuito Internazionale, in Italia e all'estero, anche attraverso l'uso degli sportelli automatici abilitati (ATM).

Alla Carta è assegnato un limite di utilizzo mensile. Gli acquisti e gli anticipi di denaro contante sono possibili entro il limite di utilizzo residuo al momento in cui la Carta viene utilizzata. Alle Carte Revolving e a quelle ad opzione è associata una linea di credito di tipo rotativo: ciò significa che ogni volta che il Titolare effettua acquisti o Operazioni di anticipo di denaro contante con la propria Carta la disponibilità di credito diminuisce. Man mano che il Titolare rimborsa le spese effettuate con la Carta con il pagamento delle rate mensili, la disponibilità sulla Carta si ripristina; in questo modo il Titolare può effettuare altri acquisti. Per le sole Carte a saldo è attivata la funzionalità "Easy Shopping" che consiste nella facoltà del Titolare di richiedere l'attivazione di piani di rateizzazione di una o più spese già contabilizzate sulla Carta. Il rimborso delle somme dovute è indicato nell'estratto conto mensile inviato al Titolare, avviene in data successiva a quella di utilizzo della Carta ed è effettuato, in funzione della tipologia della Carta, secondo le seguenti modalità:

a) per le Carte a saldo: in un'unica soluzione e senza interessi;

a.1) funzionalità "Easy Shopping": pagamento a saldo in un'unica soluzione e senza interessi, con facoltà del Titolare di richiedere l'attivazione di piani di rateizzazione di una o più spese già contabilizzate sulla Carta, ad esclusione delle Operazioni inerenti il settore giochi e scommesse di importo compreso tra un minimo e un massimo predeterminati dall'Emittente, come indicato nel "Documento Informazioni europee di base sul credito ai consumatori" allegato al Contratto; il Titolare prende atto che non è possibile l'attivazione di piani di rateizzazione di spese relative ad addebiti derivanti da dilatazioni di pagamento o finanziamenti concessi da soggetti operanti nel settore del credito al consumo. Per tali spese il pagamento diviene in forma rateale sulla base di uno specifico piano di rateizzazione la cui durata può essere scelta dal Titolare tra quelle predeterminate dall'Emittente, in base a scaglioni di importo per la spesa da rateizzare e anche queste indicate nel "Documento Informazioni europee di base sul credito ai consumatori" allegato al Contratto.

Per ogni importo rateizzato è dovuto dal Titolare il pagamento di una commissione fissa per l'apertura e la gestione del piano di rateizzazione, frazionata mensilmente per tutta la durata del piano, che concorre alla formazione della rata mensile. La richiesta di attivazione dei piani di rateizzazione può essere effettuata entro il giorno precedente l'ultimo giorno del mese. La rateizzazione è attiva dal momento della richiesta. Alla Carta sono associati servizi accessori quali, ad esempio, una polizza assicurativa Multirischi, il Servizio di Protezione anti-frode 3D Secure e il Servizio di Spending Control.

I servizi verranno erogati secondo le modalità, i termini e le condizioni di volta in volta vigenti al momento della richiesta della Carta e/o del servizio. L'elenco degli eventuali servizi accessori e la descrizione, a scopo informativo, delle rispettive modalità e condizioni di utilizzo è consultabile sul Sito Internet o contattando il Servizio Clienti.

Per saperne di più

La Guida della Banca d'Italia "I pagamenti nel commercio elettronico in parole semplici" è disponibile sul Sito Internet di Banca d'Italia www.bancaditalia.it e sul Sito Internet di Nexi Payments www.nexi.it – Sezione Trasparenza.

Principali rischi

- Variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche (commissioni e spese del servizio) ove contrattualmente previsto.
- Utilizzo fraudolento da parte di terzi della Carta e del PIN, nel caso di smarrimento, furto, appropriazione indebita, sottrazione, falsificazione e contraffazione, con conseguente possibilità di utilizzo da parte di soggetti non legittimati.
Pertanto il Titolare deve prestare la massima attenzione nella custodia della Carta e del PIN, nonché la massima riservatezza nell'utilizzo degli stessi.
- Utilizzo della Carta sui Siti Internet privi dei protocolli di sicurezza.
- Variazione del tasso di cambio nel caso di utilizzi in valuta diversa dall'Euro.
- Nel caso di irregolare utilizzo della Carta da parte del Titolare e di conseguente revoca, da parte dell'Emittente, dell'autorizzazione ad utilizzare la Carta e/o di ritardo nei pagamenti, i dati relativi alla Carta ed al Titolare sono comunicati, ai sensi della normativa di tempo in vigore, alla Centrale d'Allarme Interbancaria (CAI), istituita presso la Banca d'Italia, e/o ad altre Banche dati pubbliche o private (sistemi di informazioni creditizie) e/o archivi tenuti dalle Autorità competenti. L'invio di informazioni negative può rendere più difficoltoso l'accesso al credito. Il Titolare sarà informato preventivamente rispetto al primo invio di informazioni negative sul suo conto.
- Responsabilità solidale del Titolare della Carta principale per le Operazioni effettuate dai Titolari delle Carte supplementari.

FOGLIO INFORMATIVO

Richiesta diretta a Nexi Payments

Carte di credito Nexi

CONDIZIONI ECONOMICHE

Si rinvia altresì al “Documento Informazioni europee di base sul credito ai consumatori” che costituisce parte integrante del presente documento. Di seguito vengono riportate le condizioni economiche massime applicabili al Titolare per le Carte di Credito individuali emesse da Nexi Payments SpA.

Nexi Payments SpA determinerà, entro i sotto elencati limiti massimi e per i soli prodotti che la stessa desidera offrire alla propria clientela, le condizioni effettivamente applicate ai Titolari, le quali sono riportate nel “Documento di sintesi Carte di Credito” contenuto nel Contratto.

A) QUOTA ANNUALE MASSIMA

Carte Individuali	Carta Nexi (*)	Carte Nexi Prestige	Carte Nexi Excellence	Carte Cobranded Nexi	Carte Cobranded Nexi Prestige (**)	Carte Cobranded Nexi Excellence (**)
Carta Principale	€ 36,00	€ 150,00	€ 250,00	€ 50,00 (**)	€ 150,00	€ 250,00
Carta Aggiuntiva	€ 25,00	€ 50,00	€ 70,00	€ 50,00	€ 50,00	€ 250,00
Carta Familiare	€ 25,00	€ 50,00	gratuita	€ 35,00	€ 50,00	gratuita

(*) Comprendono le Carte Carta Nexi, Choice, FreeTouch e tutte le Carte Individuali non specificatamente indicate.

(**) Comprendono le Carte emesse in collaborazione con Partner commerciali.

– Le Carte con possibilità di attivare ulteriori linee di credito rientrano nei raggruppamenti di cui sopra (Carta Nexi, Nexi Prestige, etc.).

B) INTERESSI DI MORA:

Non previsti.

C) LIMITE MASSIMO PER IL SERVIZIO DI ANTICIPO CONTANTE:

Si possono effettuare Operazioni di anticipo di contante per un importo massimo mensile complessivo, pari al 20% del limite di utilizzo della Carta.

D) COMMISSIONI MASSIME PER IL SERVIZIO DI ANTICIPO CONTANTE:

Commissione massima del 4,80%, con un minimo di 0,52 Euro per Operazioni effettuate in area Euro (*) ed un minimo di 5,16 Euro per le Operazioni effettuate in area extra Euro.

A tali Operazioni, inoltre, in linea con quanto previsto dal Circuito Internazionale, le Banche che procedono all'erogazione del servizio e/o i terzi proprietari o Gestori degli ATM aderenti al Circuito Internazionale possono applicare ulteriori commissioni opportunamente comunicate e/o evidenziate dagli ATM medesimi.

(*) compresi i Paesi dello Spazio Economico Europeo (S.E.E.) extra UE, nonché quelli dell'Unione Europea che non adottano l'Euro ma aderiscono al Regolamento (UE) n. 2021/1230 e successive modifiche relativo ai pagamenti transfrontalieri nell'Unione.

E) GIORNI DI VALUTA PER L'ADDEBITO SU CONTO CORRENTE BANCARIO:

15 giorni di valuta per l'addebito su conto corrente Bancario dalla data dell'estratto conto (se il giorno di addebito cade di domenica o in un giorno festivo, la valuta è posticipata al primo giorno feriale successivo).

F) ESTRATTI CONTO:

- Costi di emissione e di invio:
 - estratto conto on-line (attivabile tramite iscrizione all'Area Personale): gratuito;
 - estratto conto cartaceo (*): 1,15 Euro (gratuito per Nexi Excellence).
 - Imposta governativa di bollo su estratti conto superiori a 77,47 Euro: 2,00 Euro.
- (*) In presenza di Carte Supplementari è previsto l'invio di un unico estratto conto i cui costi di invio sono quelli riferiti alla Carta Principale.

G) TASSO DI CAMBIO E COMMISSIONE SULLE OPERAZIONI IN VALUTA DIVERSA DALL'EURO:

Tasso determinato all'atto della data della conversione nel rispetto degli accordi internazionali in vigore con i Circuiti Visa e MasterCard. L'importo addebitato in Euro in estratto conto è calcolato applicando all'importo in valuta originaria il tasso di cambio come definito dai Circuiti, maggiorato di una commissione applicata da Nexi Payments SpA pari al 2,5% dell'importo transato.

H) SPESE IN CASO DI RITARDATO PAGAMENTO:

- Commissioni per SDD rifiutato: 10,00 Euro.
- Penali in caso di ritardato pagamento:
 - al termine del mese successivo a quello dell'emissione dell'estratto conto, penale pari a 20 Euro;
 - al termine del secondo mese successivo a quello dell'emissione dell'estratto conto, penale pari a 30 Euro;
 - al termine del terzo mese successivo a quello dell'emissione dell'estratto conto, penale pari a 40 Euro.
- Spese per solleciti effettuati a mezzo posta o telefono: 5,00 Euro.
- Spese per solleciti effettuati a mezzo raccomandata: 15,00 Euro.
- Spese per l'intervento di società esattive: 10% dell'importo da recuperare.

I) SPESE PER IL RECUPERO DEI FONDI PER OPERAZIONI DI PAGAMENTO E DI ANTICIPO DI DENARO CONTANTE NON AUTORIZZATE, NON ESEGUITE O ESEGUITE IN MODO INESATTO:

Non previste.

L) SPESE PER LA REVOCA DEL CONSENSO ALLE OPERAZIONI DI PAGAMENTO:

Non previste.

M) SPESE PER LA COMUNICAZIONE DEL RIFIUTO DEGLI ORDINI DI PAGAMENTO:

Non previste.

FOGLIO INFORMATIVO

Richiesta diretta a Nexi Payments

Carte di credito Nexi

N) SOSTITUZIONE DELLA CARTA PER RINNOVO O DUPLICATO/RIFACIMENTO:

- Rinnovo Carta a scadenza (consegna entro il mese della scadenza): 12,00 euro.
- Duplicato Carta (consegna indicativamente entro 7/10 gg): 15,00 euro (*).
- Duplicato urgente (consegna, in Italia, tramite corriere in 72 ore lavorative): 25,00 euro (*).
- Rifacimento Carta (consegna indicativamente entro 7/10 gg): 10,00 euro (*).

(*) Gratuito per le Carte Nexi Prestige, Nexi Excellence, Cobranded Nexi Prestige e Cobranded Nexi Excellence. Gratuito per i casi di blocco per mancata ricezione, contraffazione, per i blocchi di sicurezza o per sospetto frode apposti di iniziativa da Nexi.

O) RICHIESTA DOCUMENTAZIONE, MATERIALI, INFORMAZIONI E COMUNICAZIONI:

- Copia Contratto sottoscritto dal Titolare: servizio gratuito.
- Copie "Documento di sintesi Carte di Credito" e "Documento Informazioni europee di base sul credito ai consumatori" aggiornate: servizio gratuito.
- Copia documentazione spese effettuate in un anno: servizio gratuito.
- Copia di un singolo documento di spesa: servizio gratuito.
- Copia di comunicazioni già ricevute: servizio gratuito.
- Invio comunicazioni periodiche e altre comunicazioni di legge: servizio gratuito.

P) SERVIZI D'EMERGENZA (erogabili su richiesta del Titolare al Servizio Clienti Nexi Payments SpA):

- CARTA SOSTITUTIVA D'EMERGENZA: 25,00 Euro in Italia e all'estero (*) (gratuito per le Carte Nexi Prestige, Nexi Excellence, Cobranded Nexi Prestige e Cobranded Nexi Excellence).
- ANTICIPO CONTANTE D'EMERGENZA: 25,00 Euro in Italia e all'estero (*) (gratuito per le Carte Nexi Prestige, Nexi Excellence, Cobranded Nexi Prestige e Cobranded Nexi Excellence).

La Carta sostitutiva rilasciata è valida per un periodo generalmente di due mesi, fatte salve diverse tempistiche concordate con il Servizio Clienti, nel caso in cui il Titolare si trovi all'estero, in area extra europea.

(*) Servizio attivo solo per le Carte emesse su Circuito Visa.

Q) COMMISSIONE PER RIFORNIMENTO CARBURANTE:

Non prevista.

R) SERVIZI ACCESSORI:

- Polizza assicurativa Multirischi: servizio gratuito.
- Servizi di Messaggistica di Alert:
 - Servizio Messaggi di Alert - **Avviso di Sicurezza**: servizio ad adesione automatica (*) tramite SMS per transazioni di importo uguale o superiore alla soglia di 200 euro salvo eventuali personalizzazioni previste: 0,00 Euro.
 - Servizio Messaggi di Alert - **Avviso Movimenti**: servizio facoltativo di invio messaggi tramite SMS per transazioni di importo inferiore alla soglia definita per il servizio Messaggi di Alert - Avviso di Sicurezza; soglia minima 2 euro.
Con numero di telefono italiano:
 - canone annuale 0 Euro;
 - costo ad SMS 16 centesimi di Euro, addebitato direttamente dal proprio operatore telefonico abilitato, salvo promozioni;Con numero di telefono estero (**):
 - canone annuale 3,60 Euro;
 - costo ad SMS 0,00 Euro.
 - Servizio Messaggi di Alert - **Notifiche Movimenti**: servizio, attivato dal Titolare in alternativa ai precedenti, tramite notifica da APP per transazioni di importo uguale o superiore alla soglia di 2 Euro: 0,00 Euro.
 - Servizio Messaggi di Alert - **ioCONTROLLO**: servizio facoltativo di invio di messaggi tramite notifiche APP o, a discrezione del Titolare, tramite SMS con SIM italiane, con cadenze periodiche, riportanti il riepilogo delle transazioni contabilizzate:
 - canone annuale: 0,00 Euro;
 - costo ad SMS 16 centesimi di Euro, addebitato direttamente dal proprio operatore telefonico abilitato, salvo promozioni;
 - costo a notifica da APP: 0,00 Euro.
 - Servizio Messaggi di Alert - **ioSICURO**: servizio automatico di invio da parte di Nexi, ai sensi e per le finalità dell'art. "Blocco della Carta", di un SMS o notifica in App Nexi Pay per avvisare il Titolare di una eventuale transazione sospetta con possibilità di risposta da parte del Titolare: costo ad SMS 0,00 Euro; soglia minima 200 Euro (***).
- Servizio di Protezione anti-frode 3D Secure: servizio per la protezione degli acquisti on-line, ad adesione gratuita automatica, in presenza di numero di cellulare fornito all'Emittente. In caso non sia fornito, il Titolare dovrà chiamare il Servizio Clienti che provvederà ad acquisire e certificare il numero di telefono attivando così la protezione 3D Secure, automatica e gratuita. Tutte le informazioni relative al Servizio sono disponibili sul Regolamento Titolari e sul Regolamento del Servizio 3D Secure pubblicati nell'area Trasparenza del Sito di Nexi.
- Servizio Clienti Nexi Payments: servizio gratuito.
- Registrazione e utilizzo dell'Area Personale: servizio gratuito.
- Servizio di Spending Control:
 - funzionalità base: gratuite;
 - funzionalità aggiuntive: gratuite.Per un maggior dettaglio delle funzionalità disponibili si veda il Regolamento del Servizio, che può essere aggiornato di volta in volta da Nexi con nuove funzionalità.
- Servizio Lounge Key (riservato a Carte Nexi Prestige e Carte Nexi Excellence)
Carta Nexi Prestige
 - quota adesione annuale: gratuita;
 - quota singolo accesso alle Lounge Aeroportuali: 24 USD (per il Titolare ed eventuale Ospite).

FOGLIO INFORMATIVO

Richiesta diretta a Nexi Payments

Carte di credito Nexi

Carta Nexi Excellence

- quota adesione annuale: gratuita e comprensiva di n. 5 accessi annui gratuiti alle Lounge Aeroportuali (per Titolare Excellence);
- quota singolo accesso alle Lounge Aeroportuali: 24 USD dal sesto accesso in poi nell'anno solare (per Titolare Excellence);
- quota singolo accesso alle Lounge Aeroportuali per Ospite: 24 USD.

L'importo sarà addebitato in estratto conto con valuta espressa in Euro e convertito al cambio vigente nel giorno di fruizione del Servizio.

- Vetrina Premium Experience (servizio riservato a Carte Nexi Prestige e Carte Nexi Excellence): accesso gratuito per visualizzazione/prenotazione/ adesione a titolo gratuito/oneroso a spettacoli, eventi, viaggi, offerte e scontistiche da Partner.
- Servizio di Light Concierge: accesso telefonico gratuito (riservato a Carte Nexi Excellence).
- Comunicazioni in merito alle commissioni di conversione valutaria all'interno dello Spazio Economico Europeo (S.E.E.): inviate gratuitamente ed automaticamente, tramite e-mail fornita a Nexi, per ogni operazione con valuta diversa dall'Euro ma appartenente a paesi aderenti allo S.E.E.. Il Titolare può scegliere di non ricevere le predette informazioni richiedendo la disattivazione delle comunicazioni tramite il Servizio Clienti. Nexi non invierà le predette comunicazioni nel caso in cui il Cliente non abbia rilasciato il proprio indirizzo e-mail.

(*) Il servizio è attivato automaticamente ai clienti su canale SMS nel momento in cui viene fornito il numero di cellulare.

(**) Utenza con prefisso internazionale, diverso da 0039.

(***) Il costo dell'eventuale SMS di risposta è addebitato direttamente dal proprio operatore telefonico secondo le proprie tariffe, salvo promozioni, sia per numeri italiani che esteri. In alternativa, il Cliente può contattare il Servizio Clienti.

Per maggiori dettagli sulle coperture assicurative, per il Regolamento dei Servizi e per l'iscrizione ai Servizi a quelli facoltativi consultare il Sito Internet, l'App Nexi Pay o contattare il Servizio Clienti Nexi.

RECESSO E RECLAMI

Recesso dal Contratto

Diritto di ripensamento del Titolare

Il Titolare che riveste la qualifica di Consumatore ha facoltà di esercitare il proprio diritto di ripensamento e quindi di recedere dal Contratto entro 14 (quattordici) giorni dalla data di conclusione dello stesso, oppure - se successivo - dal giorno in cui il Titolare riceve tutte le condizioni insieme alle informazioni previste ai sensi dell'art. 125-bis, comma 1, del Testo Unico Bancario. Se il Contratto è concluso mediante tecniche di comunicazione a distanza, quali ad esempio il telefono, internet o la posta elettronica, e quindi senza la presenza fisica e contemporanea del Titolare e del personale dell'Emittente, il diritto di recedere dal Contratto può essere esercitato entro 14 (quattordici) giorni dalla data di conclusione dello stesso oppure - se successivo - dal giorno in cui il Titolare riceve le condizioni contrattuali insieme alle informazioni richieste ai sensi del Codice del Consumo. Il Titolare può recedere senza penali e senza dover indicarne il motivo, mediante comunicazione scritta a mezzo raccomandata A.R. da inviare all'Emittente al seguente indirizzo: Nexi Payments SpA - Corso Sempione, 55 - 20149 Milano.

Il recesso si considera efficace dal momento in cui l'Emittente ne viene a conoscenza. Se il Contratto ha avuto esecuzione in tutto o in parte, il Titolare, entro 30 (trenta) giorni dall'invio della comunicazione di recesso è tenuto a restituire all'Emittente l'importo dovuto in linea capitale e a pagare gli interessi maturati fino al momento della restituzione, calcolati secondo quanto stabilito dal Contratto, oltre ad eventuali somme non ripetibili corrisposte dall'Emittente alla Pubblica Amministrazione. Se il Titolare ritarda a pagare queste somme decorreranno interessi di mora, oltre a spese e commissioni, nella misura indicata nella sezione "Condizioni economiche" del presente documento. Al Titolare che recede non verrà addebitata alcuna parte della quota annuale e, se già addebitata, essa verrà stornata per intero. Inoltre, se in possesso della Carta, il Titolare deve provvedere alla sua pronta invalidazione tagliandola verticalmente in due parti. In caso diverso, l'Emittente provvederà a bloccare la Carta ed ogni utilizzo successivo sarà da considerarsi illecito. Il recesso si estende anche ad eventuali servizi accessori al Contratto.

Recesso del Titolare

Il Titolare ha facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento, senza preavviso, senza penalità e senza spese mediante comunicazione scritta a mezzo raccomandata A.R. da inviare all'Emittente, al seguente indirizzo: Nexi Payments SpA - Corso Sempione, 55 - 20149 Milano. Il recesso si considera efficace dal momento in cui l'Emittente ne viene a conoscenza.

Recesso dell'Emittente

L'Emittente può recedere dal Contratto, dandone comunicazione scritta al Titolare, nei seguenti casi:

- con preavviso di 2 (due) mesi e senza nessun onere a carico del Titolare. Il recesso si considera efficace trascorsa la durata del periodo di preavviso a decorrere dal momento in cui il Titolare viene a conoscenza dell'esercizio del recesso da parte dell'Emittente;
- per giustificato motivo, che verrà reso noto al Titolare, e solo nel caso in cui il Titolare rivesta la qualifica di Consumatore, in qualsiasi momento - senza preavviso - senza alcun onere a carico del Titolare. Il recesso si considera efficace nel momento in cui il Titolare ne viene a conoscenza.

Dal ricevimento della comunicazione di recesso, il Cliente non può più utilizzare la Carta e deve restituirla all'Emittente, invalidata mediante taglio in due parti.

Diritti ed obblighi del Titolare in caso di recesso

Il Titolare, in caso di esercizio del diritto di recesso da parte del Titolare medesimo o dell'Emittente:

- entro 30 (trenta) giorni dall'efficacia del recesso, deve provvedere al pagamento, in unica soluzione, di ogni ragione di credito vantata dall'Emittente nei suoi confronti, e, se in possesso della Carta, alla sua pronta invalidazione tagliandola verticalmente in due parti. In caso diverso, l'Emittente provvederà a bloccare la Carta ed ogni utilizzo successivo sarà da considerarsi illecito;
- se ritarda a pagare le somme di cui al punto precedente, sarà tenuto al pagamento di interessi di mora, oltre a spese e commissioni, nella misura indicata nella sezione "Condizioni economiche" del presente documento;
- ha diritto al rimborso della quota annuale della Carta, in misura proporzionale ai mesi di mancato utilizzo della Carta. Parimenti, in caso di addebito di ulteriori spese periodiche, queste saranno dovute dal Titolare solo in misura proporzionale per il periodo precedente al recesso, e se pagate anticipatamente, esse sono rimborsate in maniera proporzionale;
- qualora avesse autorizzato l'addebito sulla Carta di spese ricorrenti, dovrà provvedere a revocare la/le relativa/e autorizzazione/i, con congruo anticipo rispetto all'esercizio del recesso (se il recesso è esercitato dal Titolare medesimo), o immediatamente dopo essere venuto a conoscenza della comunicazione di recesso (se il recesso è esercitato dall'Emittente).

Il recesso si estende anche ad eventuali servizi accessori al Contratto, anche in deroga alle condizioni e ai termini eventualmente previsti dalla normativa di settore.

Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

I tempi massimi di chiusura del Contratto, in caso di recesso del Titolare, sono pari a 45 (quarantacinque) giorni dalla data di ricezione da parte dell'Emittente della comunicazione di recesso.

FOGLIO INFORMATIVO

Richiesta diretta a Nexi Payments

Carte di credito Nexi

Reclami

Il Titolare può presentare reclami all'Emittente con comunicazione scritta tramite i seguenti canali:

- sul Sito www.nexi.it, nella sezione Reclami, compilando l'apposito modulo (reclami "possessori di Carte di pagamento");
- via fax: 02-34.88.91.54;
- via mail: reclami@informa.nexi.it;
- tramite PEC: reclami.nexipayments@pec.nexi.it;
- con posta ordinaria, prioritaria o raccomandata A.R. a Nexi Payments SpA - Claims Management, Corso Sempione, 55 - 20149 Milano.

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

Nexi **risponde** al reclamo **entro 15 giornate lavorative** dalla sua ricezione indicando, in caso di accoglimento, i tempi previsti per risolvere il problema.

Se Nexi è impossibilitata a rispondere al reclamo entro i tempi indicati, può dare al Titolare una risposta interlocutoria spiegando le ragioni che hanno determinato l'impossibilità a rispondere entro le 15 giornate lavorative previste.

Le circostanze che hanno determinato l'impossibilità a rispondere entro 15 giornate lavorative non devono, in ogni caso, essere dovute a volontà o negligenza di Nexi. Nei casi di risposta interlocutoria, Nexi deve comunque fornire una risposta definitiva al reclamo entro 35 giornate lavorative.

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

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

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

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

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

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

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

LEGENDA

- **ATM (Automated Teller Machine):** Lo sportello automatico di solito vicino a sportelli bancari, dove il Titolare può ottenere anticipi di contante, e eventualmente, informazioni sul proprio conto.
- **CARTA A SALDO:** Carta per la quale le spese effettuate devono essere rimborsate in un'unica soluzione e senza applicazione di tassi di interesse.
- **CARTA SUPPLEMENTARE:** Carta Aggiuntiva o Carta Familiare che può essere richiesta.
- **CARTA CON FUNZIONALITÀ EASY SHOPPING:** Carta a saldo, con possibilità del Titolare di chiedere di attivare piani di rateizzazione di una o più spese già contabilizzate sulla Carta.
- **PIN (Personal Identification Number):** Codice da digitare sull'ATM o sul POS, se richiesto, per completare un'Operazione di pagamento o di anticipo di denaro contante.

Come contattare il Servizio Clienti Nexi Payments

Assistenza e Autorizzazioni

02.345.448 (*)

+39.02.34.980.021 (**) (per chiamate dall'estero)

Servizi automatici: 24 ore su 24, 365 giorni all'anno

Servizi con operatore: 8.00-20.00, lunedì - venerdì

Per maggiori dettagli sul Servizio Assistenza Clienti consultare il Sito Internet :

<https://www.nexi.it/it/assistenza-clienti/carte/contattaci-carte>

Informazioni per non Titolari

Numero a pagamento 02.345.441 (*)

(*) Numero soggetto a tariffazione urbana secondo l'operatore telefonico utilizzato.

(**) È possibile effettuare chiamate a carico di Nexi.