

# Qonto

---

## **Contratto quadro servizi di pagamento**

*V15 aggiornata il 18/06/2024*

# Indice

Documento di sintesi (pag. 2)

Preambolo (pag. 12)

Definizioni (pag. 13)

Titolo 1. Il Contratto (pag. 18)

Titolo 2. Il Conto e le Operazioni di pagamento (pag. 27)

Titolo 3. La Carta (pag. 39)

Allegati (pag. 44)



# Documento di sintesi

Il presente Documento di Sintesi riporta, ai sensi della normativa vigente, le condizioni economiche dei Servizi ed è il frontespizio del Contratto di cui è parte integrante e sostanziale.

## Condizioni economiche

I conti "Qonto": hanno dei canoni mensili o annuali, il cui importo varia in funzione delle esigenze del Cliente (es. numero di carte di pagamento, numero di bonifici, etc.). Le operazioni eseguite in misura superiore a quelle incluse nel canone possono comportare il pagamento di spese ulteriori rispetto al canone. Un elenco completo delle condizioni economiche offerte è riportato di seguito.

*Nota: tutte le tariffe sono intese escluse IVA (i Clienti in possesso di P.IVA comunitaria che l'avranno indicata in fase di registrazione o, in qualsiasi momento, nelle impostazioni del proprio conto, saranno esentati dal pagamento dell'IVA).*

## A - Principali condizioni

### Piano Solo (Soluzioni per professionisti)

Conto di pagamento			
Piano Tariffario	Basic	Smart	Premium
Canone mensile	11€ / mese (gratuito il primo mese)	23 € / mese (gratuito il primo mese)	45 € / mese (gratuito il primo mese)
Canone annuale	9 € / mese (gratuito il primo mese)	19 € / mese (gratuito il primo mese)	39 € / mese (gratuito il primo mese)



Servizi di pagamento			
Conto/i di pagamento aggiuntivo/i e Carte fisiche			
Piano Tariffario	Basic	Smart	Premium
N° di carte fisiche One <u>incluse</u> nel canone	1	1	1
Conti multipli collegati al conto principale	0	1	4
Carte di debito virtuali (Mastercard)			
N° di carte virtuali One <u>incluse</u> nel canone	0	✓ illimitate	✓illimitate
Costo mensile carte virtuali One	2€ / mese per ogni carta virtuale	✓ (incluso nel canone)	✓ (incluso nel canone)
Bonifici			
Piano Tariffario	Basic	Smart	Premium
N° di bonifici SEPA e addebiti diretti <u>inclusi</u> nel canone (si applica ai bonifici in entrata e in uscita, ordinari e istantanei)	30	60	100
Costo bonifici SEPA <u>non inclusi</u> nel canone (si applica ai bonifici in entrata e in uscita, ordinari e istantanei)	0,4€ / bonifico aggiuntivo	0,4€ / bonifico aggiuntivo	0,4€ / bonifico aggiuntivo
Bonifici multipli (XML)	✓ (limiti e tariffe applicati sul numero dei singoli bonifici inclusi)	✓ (limiti e tariffe applicati sul numero dei singoli bonifici inclusi)	✓ (limiti e tariffe applicati sul numero dei singoli bonifici inclusi)



Operazioni internazionali (tariffe applicabili fino al 23 giugno 2024) <sup>1</sup>			
Commissione sui bonifici SWIFT in entrata <sup>2</sup>	5€ / bonifico ricevuto	5€ / bonifico ricevuto	5€ / bonifico ricevuto
Commissione sui bonifici SWIFT in uscita	1% dell'importo del bonifico + 5€ /bonifico	0.9% dell'importo del bonifico + 5€ /bonifico	0.8% dell'importo del bonifico + 5€ /bonifico
Operazioni internazionali (tariffe applicabili a partire dal 24 giugno 2024) <sup>3</sup>			
Commissione su bonifici internazionali in uscita (valute standard: USD <sup>4</sup> , GBP - CHF)	0,8% / bonifico (min. 5€ IVA escl.)	0.8% / bonifico (min. 5€ IVA escl.)	0.56% / bonifico (min. 5€ IVA escl.)
Commissione su bonifici internazionali in uscita (valute non standard)	1,8% / bonifico (min. 5€ IVA escl.)	1.8% / bonifico (min. 5€ IVA escl.)	1.56% / bonifico (min. 5€ IVA escl.)
Commissione sui bonifici SWIFT in entrata <sup>5</sup>	5€ / bonifico ricevuto	5€ / bonifico ricevuto	5€ / bonifico ricevuto
Gestione dei Pagamenti e Servizi Accessori			
PagoPA	1€ per ogni pagamento	✓ (incluso nel canone fino al limite di 10 pagamenti; 1€ per ogni pagamento aggiuntivo)	✓ (incluso nel canone fino al limite di 10 pagamenti; 1€ per ogni pagamento aggiuntivo)

<sup>1</sup> Si sottolinea che le voci di costo riportate per i bonifici Swift in uscita non includono eventuali spese aggiuntive che gli intermediari finanziari del beneficiario potrebbero applicare a seguito di un'anomalia (es. dati informativi mancanti, incompleti, erronei che accompagnano il trasferimento di fondi o conto chiuso del beneficiario). Per maggiori informazioni, il Cliente può contattare il servizio clienti ([support@qonto.com](mailto:support@qonto.com)) e/o leggere attentamente la sezione "Operazioni Speciali".

<sup>2</sup> Inoltre, si richiama l'attenzione del Cliente le eventuali sulle commissioni fisse che le banche e gli intermediari finanziari, responsabili dell'invio del bonifico sul conto Qonto del Cliente, potrebbero addebitare l'importo del bonifico stesso. Qonto non ha nessun controllo su queste commissioni. Per maggiori chiarimenti riguardo alle condizioni economiche dei bonifici Swift in entrata, il Cliente può riferirsi alla FAQ disponibile sul [sito web](#).

<sup>3</sup> Si sottolinea che le voci di costo riportate per i bonifici Swift in uscita non includono eventuali spese aggiuntive che gli intermediari finanziari del beneficiario potrebbero applicare a seguito di un'anomalia (es. dati informativi mancanti, incompleti, erronei che accompagnano il trasferimento di fondi o conto chiuso del beneficiario). Per maggiori informazioni, il Cliente può contattare il servizio clienti ([support@qonto.com](mailto:support@qonto.com)) e/o leggere attentamente la sezione "Operazioni Speciali".

<sup>4</sup> Solo per bonifici SWIFT di tipo SHA e OUR in USD: tariffe fisse aggiuntive di 5€ e 15€.

<sup>5</sup> Inoltre, si richiama l'attenzione del Cliente le eventuali sulle commissioni fisse che le banche e gli intermediari finanziari, responsabili dell'invio del bonifico sul conto Qonto del Cliente, potrebbero addebitare l'importo del bonifico stesso. Qonto non ha nessun controllo su queste commissioni. Per maggiori chiarimenti riguardo alle condizioni economiche dei bonifici Swift in entrata, il Cliente può riferirsi alla FAQ disponibile sul [sito web](#).



F24	✓ (incluso nel canone)	✓ (incluso nel canone)	✓ (incluso nel canone)
Finanziamenti	✓ (incluso nel canone)	✓ (incluso nel canone)	✓ (incluso nel canone)
Fatturazione elettronica	-	✓ (incluso nel canone)	✓ (incluso nel canone)
Contabilità	Ricevute digitali certificate	✓ (incluso nel canone)	✓ (incluso nel canone)
Assistenza clienti (supporto 7 giorni su 7)	✓ (incluso nel canone)	✓ (incluso nel canone)	✓ (incluso nel canone - supporto prioritario)

#### Piano Team (soluzioni per Imprese, PMI, Start up, Associazioni)

Conto di pagamento			
Piano Tariffario	Essential	Business	Enterprise
Canone mensile	<b>34€ / mese</b> (gratuito il primo mese)	<b>119€ / mese</b> (gratuito il primo mese)	<b>299€ / mese</b> (gratuito il primo mese)
Canone annuale	<b>29€ / mese</b> (gratuito il primo mese)	<b>99€ / mese</b> (gratuito il primo mese)	<b>249€ / mese</b> (gratuito il primo mese)



Servizi di pagamento			
Piano Tariffario	Essential	Business	Enterprise
Conto/i di pagamento aggiuntivo/i e Carte fisiche			
N° di carte fisiche One <u>includere</u> nel canone	2	10	30
Conti multipli collegati a conto principale	4	9	24
Carte di debito virtuali (Mastercard)			
N° di carte virtuali One <u>includere</u> nel canone	✓ Illimitate	✓ Illimitate	✓ Illimitate
Carte Instant (spesa una tantum)	-	✓ Illimitate	✓ Illimitate
Bonifici			
N° di bonifici SEPA e addebiti diretti <u>inclusi</u> nel canone (si applica ai bonifici in entrata e in uscita sia istantanei che ordinari)	100	500	1000
Costo bonifici SEPA <u>non inclusi</u> nel canone (si applica ai bonifici in entrata e in uscita ordinari e istantanee)	0,25€ / bonifico aggiuntivo	0,25€ / bonifico aggiuntivo	0,25€ / bonifico aggiuntivo
Bonifici multipli (XML)	✓ (limiti e tariffe applicati sul numero dei singoli bonifici inclusi)	✓ (limiti e tariffe applicati sul numero dei singoli bonifici inclusi)	✓ (limiti e tariffe applicati sul numero dei singoli bonifici inclusi)



Operazioni internazionali (tariffe applicabili fino al 23 giugno 2024) <sup>6</sup>			
Commissione sui bonifici SWIFT in uscita	1% dell'importo del bonifico + <b>5€</b> /bonifico	<b>0.75%</b> dell'importo del bonifico + <b>5€</b> /bonifico	<b>0.5%</b> dell'importo del bonifico + <b>5€</b> /bonifico
Commissione sui bonifici SWIFT in entrata <sup>7</sup>	<b>5€</b> / bonifico ricevuto	<b>5€</b> / bonifico ricevuto	<b>5€</b> / bonifico ricevuto
Operazioni internazionali (tariffe applicabili a partire dal 24 giugno 2024) <sup>8</sup>			
Commissione bonifici SWIFT in uscita (valute standard: USD <sup>9</sup> , GBP - CHF)	<b>0,56%</b> / bonifico (min. <b>5€</b> IVA escl.)	<b>0.56%</b> / bonifico (min. <b>5€</b> IVA escl.)	<b>0.56%</b> / bonifico (min. <b>5€</b> IVA escl.)
Commissione sui bonifici SWIFT in uscita (valute non standard)	<b>1,56%</b> / bonifico (min. <b>5€</b> IVA escl.)	<b>1.56%</b> / bonifico (min. <b>5€</b> IVA escl.)	<b>1.56%</b> / bonifico (min. <b>5€</b> IVA escl.)
Commissione sui bonifici SWIFT in entrata <sup>10</sup>	<b>5€</b> / bonifico ricevuto	<b>5€</b> / bonifico ricevuto	<b>5€</b> / bonifico ricevuto
Gestione dei Pagamenti e Servizi Accessori			
PagoPA	✓ (incluso nel canone fino al limite di 10 pagamenti; <b>1€</b> per ogni pagamento aggiuntivo)	✓ (incluso nel canone fino al limite di 10 pagamenti; <b>1€</b> per ogni pagamento aggiuntivo)	✓ (incluso nel canone fino al limite di 10 pagamenti; <b>1€</b> per ogni pagamento aggiuntivo)
F24	✓ (incluso nel canone)	✓ (incluso nel canone)	✓ (incluso nel canone)

<sup>6</sup> Si sottolinea che le voci di costo riportate per i bonifici Swift in uscita non includono eventuali spese aggiuntive che gli intermediari finanziari del beneficiario potrebbero applicare a seguito di un'anomalia (es. dati informativi mancanti, incompleti, erronei che accompagnano il trasferimento di fondi o conto chiuso del beneficiario). Per maggiori informazioni, il Cliente può contattare il servizio clienti ([support@qonto.com](mailto:support@qonto.com)) e/o leggere attentamente la sezione "Operazioni Speciali".

<sup>7</sup> Inoltre, si attira l'attenzione del Cliente sulle commissioni fisse che le banche e gli intermediari finanziari, responsabili dell'invio del bonifico sul conto Qonto del Cliente, potrebbero addebitare all'importo del bonifico stesso. Qonto non ha nessun controllo su queste commissioni, il cui ammontare varia tra i 15€ e i 75€. Per maggiori chiarimenti riguardo alle condizioni economiche dei bonifici Swift in entrata, il Cliente può riferirsi alla FAQ disponibile sul [sito web](#).

<sup>8</sup> Si sottolinea che le voci di costo riportate per i bonifici Swift in uscita non includono eventuali spese aggiuntive che gli intermediari finanziari del beneficiario potrebbero applicare a seguito di un'anomalia (es. dati informativi mancanti, incompleti, erronei che accompagnano il trasferimento di fondi o conto chiuso del beneficiario). Per maggiori informazioni, il Cliente può contattare il servizio clienti ([support@qonto.com](mailto:support@qonto.com)) e/o leggere attentamente la sezione "Operazioni Speciali".

<sup>9</sup> Solo per bonifici SWIFT di tipo SHA e OUR in USD: tariffe fisse aggiuntive di 5€ e 15€.

<sup>10</sup> Inoltre, si attira l'attenzione del Cliente sulle commissioni fisse che le banche e gli intermediari finanziari, responsabili dell'invio del bonifico sul conto Qonto del Cliente, potrebbero addebitare all'importo del bonifico stesso. Qonto non ha nessun controllo su queste commissioni, il cui ammontare varia tra i 15€ e i 75€. Per maggiori chiarimenti riguardo alle condizioni economiche dei bonifici Swift in entrata, il Cliente può riferirsi alla FAQ disponibile sul [sito web](#).



Finanziamenti	✓ (incluso nel canone)	✓ (incluso nel canone)	✓ (incluso nel canone)
Fatturazione elettronica	✓ (incluso nel canone)	✓ (incluso nel canone)	✓ (incluso nel canone)
Contabilità	✓ (incluso nel canone)	✓ (incluso nel canone)	✓ (incluso nel canone)
Assistenza clienti (supporto 7 giorni su 7)	✓ (incluso nel canone)	✓ (incluso nel canone - supporto prioritario)	✓ (incluso nel canone - supporto prioritario)
Key Account Manager (consulente dedicato)	-	✓ (incluso nel canone)	✓ (incluso nel canone)

### Servizi accessori - Gestione dei team

Piano Tariffario	Essential	Business	Enterprise
Piano Tariffario Numero di accessi consentiti (sempre gratuiti)	2	10	30
Costo mensile di ogni membro del team non incluso nel canone	5€/mese	5€/mese	5€/mese
Gestione dei diritti di accesso al conto (Ruolo di Manager)	-	✓ (gratuito)	✓ (gratuito)
Pre-inserimento dei bonifici da parte dei collaboratori	-	✓ (gratuito)	✓ (gratuito)

Ulteriori dettagli sulle funzionalità di gestione del team e sui servizi accessori sono disponibili nel Foglio Informativo.



## Carte di pagamento (condizioni applicabili a tutti i piani)

Tariffe e Limiti			
Limiti di pagamento			
Tipologia di carta	One	Plus	X (Metal)
Tariffa Mensile (per le carte <b>non incluse</b> nel canone)	5€	8€ <sup>11</sup>	20€
Limiti di pagamento (calcolati nell'arco di 30 giorni consecutivi)	20.000€ / carta	40.000€ / carta	200.000€ / carta
Limiti di prelievo in contante			
Limiti di prelievo (calcolati nell'arco di 30 giorni consecutivi)	1.000€ / carta	2.000€ / carta	3.000€ / carta
Limiti di prelievo (giornaliero)	500€ / carta	1.000€ / carta	2.000€ / carta
Prelievi di contanti inclusi (poi 2€ per prelievo)	0	5	Illimitati
Costo di sostituzione carta <sup>12</sup>	6€	6€	6€
Commissioni sui pagamenti con carta al di fuori della zona euro	2% / pagamento	1% / pagamento	✓ Gratis

<sup>11</sup> Applicabile alle carte emesse dopo il 13 novembre 2023. Le carte emesse prima di tale data sono soggette al prezzo di 6€/mese per carta fino al rinnovo.

<sup>12</sup> In caso di sostituzione di una carta smarrita, rubata o che abbia subito un utilizzo fraudolento. Queste spese non saranno addebitate qualora si debba sostituire una carta difettosa o in caso di perdita della carta nel corso della spedizione.



Servizi accessori - Assicurazione			
Tipologia di carta	One	Plus	X (Metal)
Cancellazione viaggio	Non incluso	Non incluso	5.000 € all'anno
Ritardo treni e aerei	Non incluso	800 € per sinistro	800 € per sinistro
Bagaglio smarrito, rubato o danneggiato	Non incluso	1.000 € per sinistro	1.000 € per sinistro
Danni materiali a un veicolo a noleggio	Non incluso	Non incluso	5.000€ all'anno
Spese sanitarie sostenute all'estero	Non incluso	155.000€ all'anno, per beneficiario ed evento	155.000€ all'anno, per beneficiario ed evento
Assistenza e rimpatrio	Non incluso	✓ (incluso)	✓ (incluso)
Soggiorno in hotel per visitare un parente ricoverato	Non incluso	3.250€ per sinistro	3.250€ per sinistro
Protezione acquisti (articolo danneggiato o rubato)	Non incluso	2.500€ all'anno o 1.250€ per acquisto (valida fino a 90 gg dopo l'acquisto)	2.500€ all'anno o 1.250€ per acquisto (valida fino a 90 gg dopo l'acquisto)
Protezione acquisto smartphone	Non incluso	Non incluso	✓ (incluso)
Uso fraudolento della carta	1.500 € all'anno	3.000€ all'anno	3.000€ all'anno
Phishing (pagamento su un sito fraudolento)	Non incluso	1.000€ all'anno	1.000€ all'anno



**B - Altre condizioni economiche (applicabili a tutti i piani tariffari sopra indicati)**

<b>Operazioni speciali</b>			
Pignoramento del conto	Potrebbero essere applicate delle commissioni fino ad un massimo di <b>100€</b>	Potrebbero essere applicate delle commissioni fino ad un massimo di <b>100€</b>	Potrebbero essere applicate delle commissioni fino ad un massimo di <b>100€</b>
Restituzione importo di bonifico in uscita in valuta estera rifiutato a seguito di un'anomalia* (* V. Sezione "Operazioni internazionali")	✓ (Incluso - Attenzione: potrebbero essere applicate delle commissioni da altri intermediari finanziari)	✓ (Incluso - Attenzione: potrebbero essere applicate delle commissioni da altri intermediari finanziari)	✓ (Incluso - Attenzione: potrebbero essere applicate delle commissioni da altri intermediari finanziari)
Apertura e uso irregolare del conto <sup>13</sup>	<b>150€</b>	<b>150€</b>	<b>150€</b>

<sup>13</sup> Nel caso in cui il conto sia aperto in violazione del presente accordo o di qualsiasi disposizione legale o regolamentare.



# Preambolo

Il Contratto è concluso tra:

OLINDA SAS, società per azioni semplificata, avente capitale di 297.821,59€, iscritta nel registro del commercio e delle imprese di Parigi con il numero 819 489 626, con sede legale in 18 rue de Navarin, 75009 PARIGI (Francia), autorizzata a esercitare in qualità di Istituto di pagamento dall'autorità francese *ACPR*, con codice identificativo 16958, ed abilitata ad esercitare la propria attività in Italia:

- in regime di libera prestazione dei servizi per i rapporti instaurati prima di febbraio 2020 (conti di pagamento con IBAN francese);
- tramite succursale, in regime di libertà di stabilimento per i rapporti instaurati successivamente alla data sopra indicata (conti di pagamento con IBAN italiano).

In seguito, denominata «Istituto» o «Istituto di Pagamento»,

E

Il cliente, (i) persona giuridica o (ii) persona fisica che agisce per conto proprio a fini professionali, registrata o residente in Italia

In seguito, denominato «Cliente».

Denominati congiuntamente «Parti».

## Avvertenza

Prima di sottoscrivere il presente Contratto, che Le è stato inviato e messo a disposizione e dall'Istituto, La preghiamo di leggere con attenzione i termini e le condizioni dello stesso. La sottoscrizione dell'offerta Qonto si effettua interamente online tramite il Sito o l'Applicazione.

Il Cliente accetta senza riserve il Contratto portato alla sua conoscenza al momento della sottoscrizione firmandolo elettronicamente. Il Cliente può in qualsiasi momento consultare il Contratto, riprodurlo, archivarlo sul suo computer o un altro supporto, inviarlo via e-mail o stamparlo ai fini della sua conservazione.

In ogni caso e in qualsiasi momento del rapporto, il Cliente potrà, altresì, ottenere dall'Istituto copia del Contratto e del documento di sintesi aggiornato con le condizioni economiche in vigore.

Barrando la casella "Acconsento espressamente al trattamento dei miei dati personali", il Cliente autorizza espressamente l'Istituto ad accedere ai dati di carattere personale necessari alla prestazione dei Servizi richiesti, a trattarli e a conservarli secondo le modalità previste dall'articolo "Dati di carattere personale".

Il Contratto è redatto in lingua italiana e può essere tradotto in lingua inglese. In caso di divergenze d'interpretazione, la versione italiana prevarrà su ogni traduzione.



# Definizioni

I termini che nel presente Contratto iniziano con la lettera maiuscola sono da interpretarsi come segue, indipendentemente dal fatto che siano utilizzati al singolare ovvero al plurale.

<b>Account personale</b>	Designa lo spazio virtuale a disposizione del Cliente (o di un Utente designato dal Cliente) accessibile attraverso l'Applicazione o il Sito per mezzo dei Dati di identificazione
<b>Admin</b>	Designa una persona fisica, che agisce su mandato del Cliente e dispone di tutti i diritti sul/i Conto/i, salvo la possibilità di creare o chiudere il/i Conto/i.
<b>Applicazione</b>	Designa l'Applicazione creata dall'Istituto che permette di accedere all'Account Personale.
<b>Autenticazione forte</b>	Designa le procedure definite dall'Istituto per verificare l'identità di un Utente, conformemente a quanto prescritto dalla legge applicabile. L'Autenticazione forte comprende, in particolare, gli elementi che consentono di stabilire un legame dinamico tra l'Operazione, l'importo e il Beneficiario.
<b>Autenticazione semplice</b>	Si riferisce alle procedure definite dall'Istituto per verificare l'identità di un Utente o la validità di un Ordine di pagamento. Tali procedure comprendono l'uso di Credenziali di sicurezza personalizzate o Dati di identificazione.
<b>Beneficiario</b>	Designa una persona giuridica o fisica destinataria di un'Operazione di pagamento disposta dal Cliente.
<b>Canone di abbonamento</b>	Designa la tariffa forfettaria addebitata periodicamente dall'Istituto in cambio dell'accesso ai Servizi nell'ambito di un Piano per il Cliente.
<b>Canone annuale</b>	Designa la tariffa forfettaria addebitata annualmente dall'Istituto in cambio dell'accesso ai Servizi nell'ambito di un Piano scelto dal Cliente.



<b>Canone mensile</b>	Designa la tariffa forfettaria addebitata mensilmente dall'Istituto in cambio dell'accesso ai Servizi nell'ambito di un Piano scelto dal Cliente.
<b>Carta/e</b>	Designa una carta di pagamento con autorizzazione sistematica associata a un Conto di pagamento, emessa a nome del Cliente e, eventualmente, del Detentore.
<b>Cliente/i</b>	Designa una persona fisica o giuridica che agisce nell'esercizio della sua attività professionale, a nome della quale sono aperti uno o più Conti di pagamento presso l'Istituto.
<b>Commercialista</b>	Si riferisce a una persona fisica maggiorenne, nominata dal Cliente, che ha diritti limitati sul/i Conto/i di pagamento. In particolare, può consultare il saldo del/i Conto/i, ordinare, esportare, modificare le registrazioni (aggiungere scontrini, compilare Partita IVA, ecc.) e collegare gli strumenti di contabilità allo Spazio Personale. Il Commercialista non può gestire le impostazioni della Carta, del Conto o del Team e non può essere titolare di una Carta.
<b>Cliente/i al Dettaglio</b>	Designa un Cliente Qonto che svolge attività professionale o artigianale (lavoratori autonomi, liberi professionisti o ditte individuali); gli enti senza finalità di lucro (Associazioni, Fondazioni) e le microimprese;
<b>Collaboratore</b>	Designa una persona fisica maggiorenne, incaricata dal Cliente o aggiunta dal Manager, che dispone di diritti limitati sul Conto. In particolare, può effettuare acquisti con la Carta.
<b>Commissioni di transazione</b>	Designa le commissioni applicate dall'Istituto a fronte della prestazione di servizi o operazioni non incluse dal Piano del Cliente, ivi incluse le Operazioni speciali.
<b>Commissioni per le Carte</b>	Designa le commissioni addebitate dall'Istituto per l'emissione di carte non incluse nel piano del Cliente.
<b>Contratto</b>	Designa il presente documento e i suoi allegati, tutte le condizioni speciali e gli emendamenti al presente documento.
<b>Conto/i di pagamento o Conto/i</b>	Designa il primo Conto di Pagamento Principale e/o il/i Conto/i di Pagamento Aggiuntivo/i aperto/i presso l'Istituto a nome del Cliente ai fini della fornitura dei Servizi di Pagamento.
<b>Conto/i di pagamento Aggiuntivo/i</b>	Designa il/i Conto/i di pagamento aperto/i per il Cliente presso l'Istituto, in aggiunta al Conto di pagamento Principale, al fine di offrire dei Servizi di pagamento e di gestire più efficacemente le disponibilità economiche del Cliente. Questo servizio è disponibile solo



	per i Clienti che abbiano sottoscritto un Piano Smart, Premium, Essential, Business o Enterprise.
<b>Conto di pagamento Principale</b>	Designa il Conto di pagamento aperto presso l'Istituto a nome del Cliente per fornire i Servizi di pagamento. Questo conto è identificato come conto principale, sul quale l'Istituto fattura i Servizi di pagamento.
<b>Credenziali di sicurezza personalizzate</b>	Si riferisce ai dati personalizzati forniti a un Utente dall'Istituto a fini di identificazione. I Dati di sicurezza personalizzati comprendono in particolare i Dati di identificazione, nonché qualsiasi dato collegato a una procedura di Autenticazione semplice o di Autenticazione forte definita dall'Istituto.
<b>Data di Efficacia</b>	Designa la data in cui una modifica del Contratto, notificata al Cliente alle condizioni di cui all'articolo 7 del presente Contratto, diventa esecutiva per il Cliente.
<b>Dati di identificazione</b>	Designa la combinazione di un identificativo e di una Password, propria di un Utente, che permette di accedere all'Account personale.
<b>Detentore</b>	Designa una persona fisica che agisce su mandato del Cliente per usare una Carta nell'ambito dell'attività professionale del Cliente.
<b>Emittente</b>	Designa l'Istituto che rilascia la Carta al Cliente a fronte del pagamento di una spesa.
<b>Giorno lavorativo</b>	Designa un giorno di calendario che corrisponde agli orari di apertura del Servizio clienti indicati sul Sito o sull'Applicazione.
<b>Giorno feriale</b>	Designa un giorno di calendario, ad eccezione dei sabati, domeniche e giorni festivi, in cui le infrastrutture di pagamento e le banche utilizzate svolgono regolarmente le loro attività.
<b>Manager</b>	Indica una persona fisica maggiorenne, nominata dal Cliente, che è responsabile della gestione di un Team. In particolare, può aggiungere nuovi Collaboratori al suo Team.
<b>Microimpresa/e</b>	Impresa con un numero di dipendenti inferiore a 10 e il cui fatturato o totale di bilancio annuo non supera 2 milioni di euro.



<b>Operazione di pagamento</b>	Designa un'attività di prelievo o di trasferimento dei fondi eseguita dall'Istituto e addebitata sul Conto di pagamento.
<b>Ordine di pagamento</b>	Designa le istruzioni di pagamento fornite dal Cliente, conformemente alla procedura prevista nel Contratto, al fine di eseguire un'Operazione di pagamento.
<b>Password</b>	Designa il codice segreto che permette di accedere all'Account personale.
<b>Pagatore</b>	Designa una persona giuridica o fisica che è titolare del/i Conto/i di pagamento e che autorizza/effettua un Ordine di pagamento da quel Conto/i.
<b>Periodo di fatturazione</b>	Designa il periodo di fatturazione applicabile per il pagamento del Canone di abbonamento (mensile o annuale) nell'ambito di un Piano.
<b>Piano</b>	Designa una tabella di prezzi fissi che determina i Servizi a cui il Cliente ha diritto, il prezzo applicabile a tali Servizi e la frequenza di fatturazione.
<b>Prestatore di servizi di accesso ai conti</b>	Designa un prestatore di Servizi di pagamento autorizzato o registrato, distinto dall'Istituto, che con il consenso del Cliente, può accedere al/i suo/i Conto/i.
<b>Qonto</b>	Designa il nome commerciale con il quale l'Istituto commercializza i suoi Servizi.
<b>Rete</b>	Designa la rete di trattamento dei pagamenti con Carta Mastercard.
<b>Saldo</b>	Somma disponibile sul conto di pagamento che il Cliente può utilizzare. Il saldo del conto di pagamento non può in alcun caso essere negativo. Il Cliente si impegna quindi a mantenere sul suo Conto di pagamento un saldo sufficiente per assicurare l'esecuzione delle operazioni di pagamento.
<b>Servizi</b>	Designa i servizi forniti dall'Istituto al Cliente in virtù del presente Contratto, compresi i Servizi di pagamento.



<b>Servizio clienti</b>	Designa il servizio di supporto ai clienti i cui riferimenti sono richiamati all'articolo 15, Titolo 1, del presente Contratto.
<b>Servizi di pagamento</b>	Designa i servizi di pagamento forniti dall'Istituto in virtù del presente Contratto. L'Istituto è autorizzato a fornire i servizi 2, 3, 4.2, 4.3, 5, 7 e 8 di cui all'articolo 1, lett. H-septies.1) del TUB.
<b>Servizio di Wallet</b>	Servizio fornito da un fornitore terzo che consente di registrare i dati di una Carta in un'applicazione mobile dedicata e quindi di effettuare Operazioni di Pagamento mediante Carta dal cellulare, La registrazione di questa Carta dovrà essere stata preliminarmente convalidata dal Detentore.
<b>Sito</b>	Designa il sito internet prodotto e utilizzato dall'Istituto, che permette di accedere all'Account personale.
<b>Team</b>	Designa tutti i collaboratori sotto la responsabilità del Manager.
<b>Titolare</b>	Designa la persona fisica, che dispone della totalità dei diritti sul/i Conto/i, compresa la creazione e la chiusura di quest'ultimo.
<b>TUB</b>	Il D.lgs. 1° settembre 1993, n. 385 ("Testo Unico Bancario")
<b>Utente</b>	Designa una persona fisica alla quale il Cliente ha conferito il diritto di accedere all'Account personale del Cliente e di usare i Servizi, entro i limiti definiti dal Cliente. I Titolari, gli Admin, i Manager, i Collaboratori e il Commercialista sono degli Utenti.



# Titolo 1. Il Contratto

## 1. Oggetto

Il presente Contratto ha ad oggetto la fornitura dei Servizi al Cliente, a fronte del pagamento dei corrispettivi definiti all'articolo 4 del Titolo 1.

I Servizi forniti dall'Istituto comprendono:

- La tenuta di uno o più Conti di pagamento
- La fornitura di Carte
- La realizzazione delle seguenti Operazioni di pagamento, associate al/i Conto/i di pagamento per mezzo di:
  - pagamenti con carta;
  - bonifici;
  - addebiti diretti;
- Servizi di cambio
- Il versamento del capitale sociale per le società in fase di costituzione, ove tali servizi siano attivati dal Cliente, previa sottoscrizione dell'apposita documentazione contrattuale
- L'esecuzione di operazioni di pagamento associate ad una linea di credito, ove tali servizi siano attivati dal Cliente, previa sottoscrizione dell'apposita documentazione contrattuale.

Il Cliente agisce strettamente nel quadro della sua attività professionale e, pertanto, prende atto che al presente Contratto non sono applicabili le disposizioni del D. Lgs. 6 settembre 2005 n. 206 (c.d. "codice del consumo").

## 2. Uso dei Servizi

I Servizi sono forniti al Cliente attraverso gli Utenti abilitati, i cui diritti dipendono dal profilo che è stato loro attribuito. I diversi profili sono descritti nell'allegato 2 - Diritti degli Utenti.

Il Cliente, attraverso il suo Titolare e i suoi Utenti, si impegna espressamente a non fare un uso anomalo del conto e ad agire in ogni circostanza in conformità con i termini del presente Contratto.

Il Titolare si impegna a portare all'attenzione degli Utenti le condizioni del Contratto.

## 3. Condizioni di sottoscrizione

Il Cliente garantisce di agire per conto proprio a fini professionali e di avere sede o essere residente in Italia.

Il Cliente garantisce espressamente di possedere una delle forme giuridiche accettate da Qonto, indicate di seguito: [Forme Giuridiche Autorizzate](#)

Non possono aprire un Conto di pagamento presso l'Istituto le persone giuridiche o fisiche che esercitano un'attività in uno dei settori indicati di seguito: [Lista delle Attività Vietate](#).

## 4. Condizioni tariffarie

I Servizi sono forniti al Cliente a fronte del versamento delle somme riportate nel Documento di sintesi ("Condizioni tariffarie").



Le Condizioni tariffarie definiscono diversi Piani, tra i quali il Cliente sceglie quello più adatto alle sue esigenze. Le Parti convengono che le Condizioni Tariffarie costituiscono parte integrante del Contratto e la loro modifica è soggetta all'articolo 7 del Titolo 1 del Contratto.

Le Condizioni tariffarie sono suddivise in Canone di abbonamento applicabile al Piano scelto dal Cliente, Commissioni di transazione e Commissioni per le Carte. Il Canone di abbonamento viene pagato periodicamente, con cadenza mensile o annuale, a seconda del Piano scelto dal Cliente. Le Commissioni di transazione e le Commissioni per le Carte sono applicate dall'Istituto a fronte della prestazione di servizi o operazioni non incluse dal Piano del Cliente.

Il Piano determina la frequenza di fatturazione del Canone di abbonamento, che può essere mensile o annuale. Il Cliente può modificare il Piano in qualsiasi momento. Le Condizioni tariffarie di tale Piano si applicheranno immediatamente.

Le Condizioni tariffarie saranno applicate al Cliente mediante addebito sul suo Conto di Pagamento Principale e, nell'eventualità in cui non vi siano fondi, su uno dei Conti di Pagamento Aggiuntivi.

Se l'importo totale dovuto non è disponibile sul Conto di Pagamento Principale o su uno dei Conti di Pagamento Aggiuntivi alla data in cui è previsto l'addebito, le Condizioni tariffarie possono essere applicate parzialmente ("Addebito Parziale") nella misura del saldo disponibile sul Conto di Pagamento Principale o su uno dei Conti di Pagamento Aggiuntivi.

Viene quindi rilasciata una ricevuta riepilogativa delle spese addebitate e della restante parte da pagare, accessibile dallo Spazio Personale.

In assenza di fondi nel Conto di pagamento Principale o in uno dei Conti di Pagamento Aggiuntivi al momento della loro esigibilità, le spese saranno addebitate una volta che i fondi saranno stati reintegrati in via prioritaria prima che qualsiasi Ordine di pagamento sia eseguito sui Conti del Cliente.

Il Periodo di fatturazione corrisponde a un mese per un Canone mensile o a un anno per un Canone annuale. Il Periodo di fatturazione inizia dalla data di sottoscrizione del Contratto da parte del Cliente o dalla data di scelta del Piano.

## 5. Blocco dell'accesso all'Account personale

L'Istituto si riserva il diritto di bloccare l'accesso all'Account personale, per motivi di sicurezza o in caso di sospetto di uso non autorizzato o fraudolento dell'Account personale o di uno dei dati legati all'Account personale.

In caso di blocco, l'Istituto ne informerà il Cliente tramite qualunque modalità e gli comunicherà i motivi del blocco. L'informazione viene resa in anticipo rispetto al blocco o al più tardi entro e non oltre il giorno successivo, salvo il caso in cui la mancata comunicazione di tali motivi sia giustificata da ragioni di ordine pubblico o di pubblica sicurezza individuati ai sensi dell'art. 126 del TUB o ricorrano giustificati motivi ostativi in base alle disposizioni in materia di contrasto del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo, di legge o di regolamento.

Il Cliente potrà richiedere in qualsiasi momento di sbloccare il suo Account personale contattando l'Istituto via e-mail o telefono, ai riferimenti di cui all'articolo 15.

L'accesso all'Account personale sarà nuovamente stabilito dall'Istituto, ove possibile, e non appena le ragioni che giustificano il suo blocco siano venute meno.

Per ristabilire l'accesso all'Account personale, l'Istituto potrà esigere la comunicazione da parte del Cliente di nuovi Dati di identificazione per tutti gli Utenti.

Inoltre, il Cliente è invitato a modificare la Password del suo Account personale regolarmente e in ogni caso qualora sospettasse un utilizzo non autorizzato da parte di terzi.



## 6. Durata

Il Contratto è concluso per una durata indeterminata a partire dal giorno in cui è stato accettato online dalle Parti.

Il presente Contratto è condizionato al corretto assolvimento del processo di adeguata verifica della clientela in conformità alla normativa vigente in materia di antiriciclaggio e contrasto al finanziamento del terrorismo.

Il Cliente è obbligato per legge a fornire le informazioni e le dichiarazioni necessarie ed aggiornate nonché gli altri dati e notizie necessarie per consentire all'Istituto il corretto assolvimento degli obblighi di adeguata verifica della clientela.

In caso di impossibilità a completare l'adeguata verifica entro trenta (30) giorni dalla data di firma del Contratto, l'Istituto si riserva il diritto di astenersi dall'avvio o dal proseguimento della relazione contrattuale, notificando la propria decisione al Cliente ed informandolo della contestuale conseguente risoluzione del Contratto, ove già sottoscritto.

## 7. Modifiche

Qualsiasi proposta di modifica del presente Contratto o delle condizioni e informazioni a esso relative sarà proposta espressamente al Cliente mediante comunicazione scritta (contenente la formula "proposta di modifica del contratto") trasmessa almeno due (2) mesi prima della data di efficacia della proposta di modifica ("**Data di Efficacia**"). Le modifiche proposte si ritengono accettate dal Cliente, qualora quest'ultimo non receda dal presente Contratto entro la Data di Efficacia. La comunicazione trasmessa dall'Istituto precisa tale circostanza e specifica che, se il Cliente non intende accettare le modifiche proposte, allora avrà diritto di recedere dal Contratto (senza spese a suo carico) inviando una comunicazione all'Istituto entro la Data di Efficacia. Il recesso avrà effetto alla Data di Efficacia.

In caso di modifica delle Condizioni Tariffarie, le modifiche al Canone di abbonamento si applicheranno a partire dal primo Periodo di fatturazione successivo alla Data di Efficacia.

Qualsiasi nuovo servizio relativo al conto di pagamento offerto dall'Istituto sarà soggetto a una modifica del Contratto ai sensi del presente Articolo, fatti salvi i nuovi prodotti, funzioni o servizi accessori al conto di pagamento e/o servizi di pagamento, quali strumenti di fatturazione o di contabilità.

## 8. Cessione del Contratto

L'Istituto si riserva il diritto di cedere il Contratto a una società dello stesso gruppo, controllata, che controlla, o sotto il controllo comune con, l'Istituto, ai sensi della definizione "controllo" di cui all'articolo 23 del TUB. Ai fini della comunicazione di cessione del Contratto da parte dell'Istituto, nonché dell'eventuale facoltà di recesso da parte del Cliente, troveranno applicazione le disposizioni del precedente articolo "Modifiche".

## 9. Recesso

### 9.1. Recesso su iniziativa del cliente

Il Cliente ha il diritto di recedere dal Contratto in qualsiasi momento, senza spese e penalità. La comunicazione di recesso può essere effettuata dal Cliente inviando un'e-mail all'indirizzo [support@qonto.com](mailto:support@qonto.com) e avrà effetto a decorrere dalla data di ricezione della richiesta da parte dell'Istituto ("**data di effetto**").

Il recesso del Cliente può essere effettuato anche direttamente dall'Account Personale. In tal caso, se il Cliente non è un Cliente al Dettaglio, la "data di effetto" coincide con la fine del mese di calendario in corso e il saldo del/dei Conto/i di pagamento dovrà essere portato a zero (0) euro dal Cliente entro



la data di effetto, ovvero potrà essere trasferito dall'Istituto al conto comunicatogli dal Cliente al momento del recesso entro tale termine.

Resta sin d'ora inteso e convenuto che la chiusura del Conto di Pagamento del Cliente è, in ogni caso, subordinata alla sussistenza sul Conto di Pagamento prima di tale chiusura di un saldo disponibile sufficiente ad assicurare il pagamento delle somme dovute dal Cliente e garantire il corretto svolgimento delle Operazioni di pagamento emesse antecedentemente alla data di effetto.

## 9.2. Recesso su iniziativa dell'Istituto

L'Istituto potrà recedere dal Contratto, per qualsivoglia ragione, senza costi né oneri per il Cliente, trasmettendo comunicazione scritta via e-mail al Cliente. La comunicazione di recesso avrà effetto decorsi due (2) mesi dalla data di invio della stessa.

Qualora il Cliente persona giuridica risulti, nei sessanta (60) giorni successivi alla data in cui l'Istituto ha riscontrato la veridicità dei dati identificativi del Cliente e ha convalidato il dossier Know-Your-Customer come "inattivo" secondo le risultanze del competente Ufficio del Registro delle Imprese, non avendo presentato la necessaria dichiarazione di inizio attività ("Inattività"), l'Istituto trasmetterà via email al Cliente, una comunicazione scritta informando che, in caso di Inattività protratta per ulteriori centoventi (120) giorni dalla data di invio della stessa (il "Termine"), il Conto sarà chiuso senza ulteriori comunicazioni, valendo la predetta comunicazione a tutti gli effetti quale dichiarazione di recesso dal Contratto da parte dell'Istituto, la cui efficacia sarà subordinata al permanere dell'Inattività del Cliente allo scadere del predetto Termine.

Qualora, allo scadere del Termine, l'Inattività risulti quindi ancora sussistere, il recesso dell'Istituto avrà pertanto efficacia e l'Istituto chiuderà conseguentemente il Conto del Cliente. Le eventuali somme presenti sul Conto saranno liquidate in conformità al Contratto e alla legge applicabile.

## 9.3 Recesso per giusta causa

L'obbligo di rispettare un preavviso per l'esercizio del diritto di recesso non è applicabile in caso di giusta causa che legittimi l'esercizio di tale diritto da parte dell'Istituto. In particolare, l'Istituto potrà recedere dal Contratto con effetto immediato a partire dalla data di ricevimento della comunicazione inviata per e-mail al Cliente ovvero con effetto dalla data indicata nella comunicazione stessa.

Costituiscono giusta causa, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo: il mancato pagamento del Canone di abbonamento, l'esercizio di un'attività illegale o vietata ai sensi del Contratto, l'atto di minaccia contro il personale dell'Istituto, la comunicazione di false informazioni o il rifiuto di comunicare informazioni prescritte ai sensi di legge, un saldo negativo eccessivo o persistente del Conto di pagamento, l'uso improprio o fraudolento del Conto di pagamento, talune procedure concorsuali oppure l'identificazione di un comportamento anomalo o sospetto sul Conto.

L'Istituto potrà inoltre recedere dal Contratto con effetto immediato al ricorrere delle fattispecie previste dalle norme di legge in materia di prevenzione del riciclaggio e/o finanziamento del terrorismo.

Se il recesso viene avviato dall'Istituto per una delle ipotesi di cui al presente Articolo, l'Istituto non procederà ad alcun rimborso, anche tenuto conto, ad esempio, dell'eventuale credito vantato nei confronti del Cliente inadempiente, o in ossequio a eventuali provvedimenti delle Autorità competenti o di previsioni di legge e regolamentari applicabili.



#### 9.4 Decesso del Cliente persona fisica

In caso di decesso, accertato con certificato di morte, del Cliente persona fisica, l'Istituto: (i) bloccherà il/i Conto/i di pagamento, (ii) chiuderà lo/gli stesso/i Conto/i dopo aver completato le Operazioni di pagamento in corso alla data del decesso, (iii) imputerà i costi sul saldo disponibile sul Conto di pagamento Principale, o se il saldo disponibile del Conto di pagamento Principale non fosse sufficiente, sul saldo dei Conti di pagamento Aggiuntivi. Sul/i Conto/i potrà/potranno essere addebitata/e una/alcune Operazione/i di pagamento aventi data posteriore rispetto alla data di decesso del Cliente, su domanda del notaio o degli aventi causa, secondo determinate condizioni.

Dopo aver eseguito sul/i Conto/i tutte le Operazioni di pagamento ai sensi del Contratto nonché del presente articolo, l'Istituto metterà il saldo rimanente del/i Conto/i nella disponibilità del notaio ovvero agli aventi causa.

#### 9.5 Effetti del recesso

Il/i Conto/i di pagamento sarà/saranno chiuso/i alla data di effetto del recesso. Il recesso non ha nessuna conseguenza sulle prestazioni già eseguite o in corso di esecuzione alla data di effetto del medesimo.

Le Operazioni di pagamento avviate prima della data di effetto del recesso non saranno interessate dal recesso saranno eseguite in conformità a quanto previsto nel Contratto.

In caso di recesso del Contratto ai sensi degli Articoli 9.1. e 9.2 del presente Titolo, non sarà rimborsata al Cliente alcuna frazione del Canone di abbonamento se la data di recesso avviene prima della fine del Periodo di Fatturazione, salvo il caso in cui il Cliente sia un Cliente al Dettaglio. In tal ultimo caso, il Cliente avrà diritto a un rimborso pro-rata del Canone di abbonamento. Qualsiasi richiesta di rimborso deve essere presentata all'indirizzo [support@qonto.com](mailto:support@qonto.com)

A partire dalla notifica del recesso dal Contratto, il Cliente sarà tenuto a riportare a zero (0) euro il saldo del o dei Conti di pagamento o, in alternativa, a comunicare all'Istituto le coordinate bancarie (IBAN) di un conto di cui è titolare aperto presso un intermediario terzo. Qualora, per qualsivoglia ragione, il Cliente non sia in grado di adempiere ad una delle già menzionate condizioni di cui sopra, l'Istituto sospende l'operatività del/dei Conto/i di Pagamento, dandone apposita comunicazione al Cliente. L'Istituto continuerà, se del caso, ad applicare il Canone di abbonamento fino all'azzeramento del saldo



## 10. Esonero della Responsabilità

Fermi restando i casi di limitazione e/o di esclusione della responsabilità dell'Istituto previsti delle disposizioni normative e regolamentari tempo per tempo applicabile, si segnala, a titolo esemplificativo e non esaustivo, che l'Istituto è assolutamente estraneo alle relazioni giuridiche e commerciali e ad eventuali controversie che dovessero intervenire tra il Cliente e un Pagatore o il Cliente e un Beneficiario e/o tra il Cliente e gli Utenti legittimati ad operare sul conto.

La responsabilità dell'Istituto è limitata alla riparazione dei danni diretti. Pertanto, l'Istituto declina ogni responsabilità in caso di danni indiretti eventualmente subiti dal Cliente (quali, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo: perdite finanziarie, perdita del reddito, perdita della clientela, danno d'immagine, danni morali ecc.) che dovessero verificarsi in conseguenza dell'utilizzo dei Servizi. Inoltre, l'Istituto non potrà essere ritenuto responsabile di qualunque danno derivante dall'adempimento di obblighi di legge o regolamento ad esso imposti (quali, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo: congelamento di fondi o di risorse economiche, blocco di un'Operazione di pagamento, blocco o chiusura del Conto di Pagamento per motivi legati al contrasto del riciclaggio o al finanziamento del terrorismo).

Le Parti non saranno ritenute responsabili per il ritardo nell'esecuzione o l'inadempimento dei loro obblighi previsti dal Contratto qualora gli stessi siano dovuti a un evento di forza maggiore, caso fortuito o nei casi in cui Qonto abbia agito in conformità con i vincoli derivanti da altri obblighi di legge. Per "forza maggiore" si intende un evento eccezionale, che sfugge al controllo delle Parti, non prevedibile al momento della conclusione del Contratto e i cui effetti impediscono l'esecuzione degli obblighi previsti dal presente Contratto. La Parte interessata disporrà di un periodo di trenta (30) giorni per tentare di rimediare al caso di forza maggiore. Trascorso questo periodo, l'altra Parte potrà risolvere il Contratto tramite lettera raccomandata con ricevuta di ritorno. La risoluzione avrà efficacia a partire dalla data di ricezione della raccomandata.

## 11. Disponibilità dei Servizi

L'Istituto si impegna a fare il possibile per garantire l'accessibilità ai Servizi 24 ore su 24, 7 giorni su 7. Tuttavia, l'accesso all'Account personale potrebbe occasionalmente non essere disponibile per ragioni tecniche. L'Istituto declina ogni responsabilità nel caso in cui si verifichi uno dei seguenti eventi (la seguente elencazione intendendosi come meramente esemplificativa e non esaustiva):

- Interruzione dell'Applicazione per operazioni di manutenzione tecnica o di aggiornamento delle informazioni pubblicate;
- Impossibilità temporanea di accesso all'Applicazione (e/o ai siti internet e applicazioni connesse) a causa di problemi tecnici, qualunque sia la loro origine e provenienza;
- Indisponibilità o sovraccarico o qualsiasi altra causa che impedisce il corretto funzionamento della rete di telefonia mobile utilizzata per accedere all'Applicazione;
- Contaminazione da parte di virus informatici presenti sulla rete;
- Danni diretti o indiretti, di qualunque natura, causati al Cliente e derivanti dall'accesso o dall'uso dell'Applicazione (e/o dei siti o applicazioni connessi);
- Utilizzo anomalo o illecito dell'Applicazione;
- Perdita da parte del Cliente dei suoi dati di identificazione e/o della sua Password o usurpazione della sua identità.

## 12. Dati di carattere personale

Il trattamento dei dati di carattere personale (di seguito, "Dati personali") del Cliente è disciplinato dal presente Contratto, dai suoi allegati e dall'Informativa Privacy dell'Istituto, disponibile al seguente indirizzo: [Informativa Sulla Privacy](#).

Sottoscrivendo il presente Contratto, il Cliente autorizza l'Istituto a comunicare i suoi Dati personali a partner o subcontraenti ai quali è stata esternalizzata un'attività per l'esecuzione dei Servizi.



### 13. Segreto professionale

L'Istituto è tenuto al segreto professionale. Il segreto professionale potrà venir meno in virtù di un obbligo legale o regolamentare, ovvero a fronte di ordini delle Autorità competenti. Inoltre, l'Istituto potrà trasmettere dei dati soggetti al segreto professionale a fornitori e subcontraenti legati all'Istituto al fine di fornire delle prestazioni operative essenziali nel contesto dell'accesso ai Servizi di pagamento.

Inoltre, il Cliente può liberare l'Istituto dal rispetto del segreto professionale con riferimento a soggetti terzi espressamente indicati all'Istituto stesso dal Cliente. I terzi che ricevano le informazioni protette dal segreto professionale hanno l'obbligo di mantenere tali informazioni strettamente riservate.

### 14. Convenzione sulle prove legalmente valide

Le Parti intendono fissare le regole relative alle prove legalmente valide nel quadro dell'esecuzione dei Servizi. A questo fine, il Cliente e l'Istituto riconoscono che la prova degli Ordini di pagamento trasmessi dopo l'Autenticazione semplice o l'Autenticazione forte potrà essere prodotta tramite la riproduzione su supporto informatico dell'Autenticazione registrata dall'Istituto. Salvo prova contraria da parte del Cliente, le prove in possesso dell'Istituto prevarranno.

Sarà onere dell'Istituto provare che l'operazione di pagamento è stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata e che non ha subito le conseguenze del malfunzionamento delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti. L'Istituto dovrà, altresì provare, ove pertinente, che il Cliente ha agito in modo fraudolento, ovvero che non ha adempiuto con dolo o colpa grave a uno o più degli obblighi di: (a) utilizzare l'Account e il Conto di Pagamento, e qualsiasi altro strumento di pagamento connesso a tale Conto, in conformità con i termini di cui al presente Contratto, adottando ragionevoli misure idonee a proteggere le credenziali di sicurezza personalizzate; (b) comunicare senza indugio, secondo le modalità previste nel Contratto, all'Istituto, lo smarrimento, il furto, l'appropriazione indebita o l'uso non autorizzato dell'Account, del Conto di Pagamento e/o di qualsiasi strumento di pagamento connesso al medesimo, non appena ne viene a conoscenza.

L'Istituto potrebbe avere bisogno di certificare delle date di esecuzione delle Operazioni di pagamento sul Conto attraverso un mezzo di marcatura temporale. Questo mezzo costituirà una prova dei dati in esso contenuti.

Il Cliente accetta la registrazione di tutte le comunicazioni intercorse con l'Istituto ai fini di prova e di miglioramento dei Servizi.

Il Cliente è consapevole del fatto che si presume che abbia preso conoscenza di qualsiasi notifica sul suo Account personale, a meno che la legge non richieda esplicitamente un metodo di notifica diverso.

### 15. Comunicazioni e Servizio clienti

Le comunicazioni destinate al Cliente ai sensi del Contratto sono effettuate dall'Istituto tramite e-mail, PEC, telefono o SMS all'indirizzo o al numero indicato dal Cliente in occasione della sottoscrizione del Contratto o ai diversi recapiti che il Cliente potrà successivamente comunicare all'Istituto. È cura del Cliente procurarsi e mantenere un sistema informatico, un software e una linea di comunicazione adeguati e compatibili al fine di prendere visione delle comunicazioni.

Il Cliente può contattare il Servizio clienti dell'Istituto tramite servizio postale, e-mail, telefono o chat utilizzando i seguenti contatti:

- Sede legale: 18 rue de Navarin, 75009 Parigi
- Sede Secondaria: Via Meravigli 2, 20123 Milano
- Numero di telefono: +39 02 82 95 98 48
- E-mail: support@qonto.com
- via chat, aprendo una conversazione direttamente sul sito web di Qonto oppure dall'app di



Qonto.

Il Servizio Clienti risponde alle domande dal lunedì alla domenica, dalle 8:00 alle 20:00.

Le comunicazioni afferenti alle proposte di modifica contrattuale ovvero all'esercizio del diritto di recesso da parte dell'Istituto saranno sempre trasmesse per iscritto (via e-mail e/o PEC).

L'Istituto mette a disposizione una pagina dedicata alle domande frequenti (FAQ) nel Centro assistenza del Sito al fine di rispondere alle domande del Cliente. Tuttavia, in caso di conflitto tra le FAQ e le disposizioni del presente Contratto, quest'ultimo prevarrà come unico documento legalmente valido.

## 16. Lingua

La lingua utilizzata nelle relazioni contrattuali è l'italiano.

## 17. Trattamento dei reclami

Per eventuali contestazioni relative al rapporto regolato dal presente Contratto, il Cliente è invitato a rivolgersi al Servizio Reclami inoltrando il reclamo all'indirizzo di posta elettronica certificata [reclami.qonto@legalmail.it](mailto:reclami.qonto@legalmail.it) o alla sede dell'Istituto di Pagamento tramite lettera raccomandata con avviso di ricevimento.

La risposta sarà trasmessa al Cliente il prima possibile e al più tardi entro quindici (15) giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo. In situazioni eccezionali, l'Istituto si riserva la facoltà di non rispondere entro quindici (15) giorni lavorativi. In tali circostanze, l'Istituto invierà al Cliente una risposta interlocutoria, indicando in modo chiaro le ragioni del ritardo e specificando il termine entro il quale il Cliente riceverà la risposta definitiva, comunque non superiore a trentacinque (35) giorni lavorativi.

Qualora il Cliente non avesse ricevuto una risposta al reclamo trasmesso all'Istituto di Pagamento entro i termini comunicati, ovvero tale risposta non fosse soddisfacente, il Cliente potrà ricorrere all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) utilizzando la modulistica disponibile su <https://www.arbitrobancariofinanziario.it/>.

Per maggiori informazioni, il Cliente può consultare la [pagina web Qonto](#) relativa alle modalità per presentare reclami e/o la [Guida Pratica dell'ABF](#).

In ogni caso, resta fermo il diritto del Cliente di presentare esposti alla Banca d'Italia o di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, nelle modalità previste dal Contratto o dalla legge.

Il reclamo è condizione di procedibilità per presentare un ricorso all'ABF. Tale ricorso esonera il Cliente dall'esperire il procedimento di mediazione obbligatoria come previsto dalle attuali leggi in materia di mediazione obbligatoria (decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28, e successive modifiche).

In aggiunta a quanto sopra, in caso di grave inosservanza degli obblighi assunti da Qonto, saranno applicabili sanzioni amministrative pecuniarie nella misura di volta in volta prevista ai sensi di legge (ai sensi del Titolo VIII del Testo Unico Bancario e dell'art. 32 del decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 11).

## 18. Cessione non autorizzata

Il presente Contratto non potrà essere oggetto di cessione, totale o parziale, da parte del Cliente. In caso di non conformità con tale previsione, l'Istituto potrà dichiarare risolto il Contratto.



**19. Indipendenza delle clausole**

L'annullamento o l'inefficacia di una o più clausole del Contratto non avrà alcun effetto sulla validità o efficacia complessiva del Contratto e/o sulle restanti previsioni del Contratto stesso, che resteranno pertanto pienamente valide e/o efficaci.

**20. Legge applicabile e foro competente**

Il presente Contratto è regolato dalla legge italiana. Le controversie relative alla formazione, validità, interpretazione esecuzione o allo scioglimento del Contratto, saranno di competenza esclusiva del Tribunale di Milano.



## Titolo 2. Il Conto e le Operazioni di pagamento

### 1. Funzionamento del/i Conto/i di pagamento

Al momento dell'apertura del Conto di pagamento Principale, l'Istituto invierà al Cliente un'e-mail di benvenuto e conferma. Il Cliente potrà visualizzare il numero del Conto di pagamento (codice IBAN) aperto a Suo nome accedendo all'Account personale.

Il Cliente potrà quindi alimentare il Conto di pagamento con un primo bonifico in entrata proveniente da un conto aperto a suo nome presso un prestatore di servizi di pagamento situato nell'Unione Europea, nello Spazio Economico Europeo o in un paese terzo che prescrive leggi equivalenti a quelle applicabili in Italia in materia di lotta al riciclaggio di denaro e finanziamento del terrorismo e ricevere bonifici in entrata.

All'apertura del Conto, per i Clienti che hanno aperto un conto a partire dal 9 febbraio 2024, è possibile altresì alimentare una sola volta il Conto effettuando un pagamento con carta emessa da un prestatore di servizi di pagamento terzo rispetto all'Istituto. Le spese per questa operazione di pagamento con carta sono determinate dagli accordi contrattuali tra il titolare del Conto e il prestatore di servizi di pagamento terzo. L'intero importo della transazione viene accreditato sul saldo del Conto di pagamento Principale.

La totale operatività del/i Conto/i di pagamento è subordinata all'assolvimento del processo di adeguata verifica entro il termine previsto dalla normativa tempo per tempo applicabile dalla data di apertura del conto. Una volta completato il processo di adeguata verifica, il Cliente potrà creare dei Conti di pagamento Aggiuntivi (nel rispetto dei limiti di cui al Piano prescelto) ordinare delle Carte (in conformità alle condizioni di utilizzo della Carta previste al Titolo 3), aggiungere Utenti al/i Conto/i di pagamento ed effettuare Operazioni di pagamento in uscita.

#### 1.1. Designazione degli Utenti: ruolo del Titolare, di Admin e Collaboratori

Il Cliente procede all'apertura di un Conto tramite il Titolare. Quest'ultimo gode del potere di rappresentanza del Cliente. Il Titolare può essere il legale rappresentante o una persona fisica distinta dal legale rappresentante espressamente autorizzata dal Cliente. In caso di perdita dei diritti sul/i suo/i Conto/i (per esempio, in caso di modifica del legale rappresentante o revoca della delega conferita), il Cliente informa l'Istituto senza ritardo. In caso di mancata notifica o notifica tardiva, la delega rimarrà valida senza che l'Istituto possa essere ritenuto in alcun modo responsabile.

A condizione che il Titolare non abbia perso il diritto di rappresentare e di impegnare il Cliente, il Conto di pagamento funziona con la firma del Titolare, anche se un terzo anch'esso dotato della capacità di rappresentare e impegnare il Cliente contesta le azioni del Titolare presso l'Istituto o rivendica la qualità di Titolare per se stesso. Un mandatario del Cliente potrà comunque chiedere all'Istituto alcune informazioni relative al Conto (in particolare gli estratti conto e il saldo del Conto di pagamento).

In caso di conflitto fra più persone che dispongano dei diritti di rappresentare e impegnare il Cliente, l'Istituto si riserva il diritto di sospendere o di chiudere il Conto di pagamento qualora vi sia un rischio riguardo i fondi del Cliente.

Inoltre, il Cliente può conferire agli Admin o Collaboratori una delega che li autorizzi a utilizzare i Servizi in suo nome e per suo conto, sotto la sua piena responsabilità. Il *format* della delega è disponibile nell'Account personale del Titolare o degli Admin del/i Conto/i di pagamento. La delega prenderà effetto solo al momento della ricezione da parte dell'Istituto del suddetto *format* di delega debitamente compilato e dei documenti giustificativi richiesti. La delega cessa automaticamente in caso di decesso del Titolare o dell'Admin che l'ha conferita. La delega può essere revocata dal Cliente in qualsiasi momento, informando tempestivamente l'Istituto attraverso il suo Account personale. In caso di mancata notifica, la delega rimarrà valida senza che l'Istituto possa essere ritenuto responsabile. Il Cliente esonera espressamente l'Istituto dal segreto professionale in relazione ai dati del Conto di pagamento riguardanti gli Utenti.



Il Cliente determina per ogni Utente il perimetro dei diritti di cui dispone sul/i Conto/i di pagamento. A ogni Utente vengono attribuite delle Credenziali di sicurezza personalizzate, al fine di accedere al suo Account personale. L'Account personale di ogni Utente è personalizzato in funzione dei diritti che gli sono attribuiti dal Cliente. I diversi profili Utente sono: Titolare, Admin, Collaboratore, Manager e Commercialista. I diritti associati a ciascun Utente sono dettagliati nell'allegato 2.

## 1.2 Credenziali di sicurezza personalizzate

Il Cliente deve prendere tutte le misure in suo potere per preservare la confidenzialità e la sicurezza delle sue Credenziali di sicurezza personalizzate. Allo stesso modo, il Cliente si impegna a sensibilizzare gli Utenti sulla necessità di preservare la confidenzialità e la sicurezza delle proprie Credenziali di sicurezza personalizzate.

Il Cliente (e ciascun Utente) deve prestare la massima attenzione prima di accettare di svolgere determinate operazioni sensibili e sospette quali la comunicazione delle sue Credenziali personali, e si assume il rischio di essere pienamente responsabile delle conseguenze derivanti da tali 'operazioni sensibili'.

### Esempi di transazioni sensibili e sospette:

- Falsi consulenti che millantano di agire per conto dell'Istituto e che contattano il Cliente per ottenere i suoi dati personali di sicurezza con il pretesto dell'esistenza di transazioni fraudolente sul suo Conto.
- La presentazione di false offerte di credito da parte di falsi agenti dell'Istituto a tassi di interesse irrisori rispetto al mercato o ad altri prodotti finanziari con rendimenti molto competitivi.
- La proposta di investire in prodotti o mercati atipici che offrono notevoli guadagni finanziari e/o presentati come privi di rischio.

I suddetti esempi lasciano presagire un elevato rischio di frode e pesanti perdite finanziarie per il Cliente.

Il Cliente (e ogni Utente) si impegna a non comunicare le sue Credenziali di sicurezza personalizzate a terzi. Tuttavia, il Cliente può comunicarle a un Prestatore di servizi di accesso ai conti ai fini della fornitura del servizio di informazione sui conti o del servizio di disposizione di ordine di pagamento. In questo caso, e dopo aver espressamente autorizzato l'accesso al suo Conto, il Cliente dovrà assicurarsi che il suddetto Prestatore sia autorizzato o accreditato per i servizi di cui sopra e che inserisca le sue Credenziali di sicurezza personalizzate in un ambiente protetto.

L'Istituto si riserva la possibilità di rifiutare l'accesso a un Conto di pagamento a un tale Prestatore, nel caso in cui sospetti un accesso al Conto non autorizzato o fraudolento. L'Istituto informerà con ogni mezzo il Cliente del rifiuto di accesso al Conto di pagamento e delle ragioni di tale rifiuto, salvo il caso in cui questa informazione non possa essere comunicata per ragioni di sicurezza oggettive e giustificabili o in virtù di una disposizione pertinente del diritto nazionale o del diritto dell'Unione Europea.



### 1.3 Comunicazioni alla clientela

Fermi gli obblighi dell'Istituto di informazione ai sensi di legge, per ogni Operazione di pagamento eseguita l'Istituto di pagamento consegnerà tempestivamente al Pagatore e al Beneficiario:

- A. per il Pagatore:
  - i. un riferimento che gli consenta di individuare ogni operazione di pagamento e, se del caso, le informazioni relative al Beneficiario;
  - ii. l'importo dell'operazione di pagamento nella valuta in cui avviene l'addebito sul Conto di Pagamento del Pagatore o in quella utilizzata per l'ordine di pagamento;
  - iii. tutte le spese a suo carico relative all'operazione di pagamento e, in caso di pluralità di voci di costo, la chiara distinzione delle singole voci o gli interessi che il Pagatore deve corrispondere;
  - iv. se del caso, il tasso di cambio utilizzato nell'operazione di pagamento dal prestatore di servizi di pagamento del Pagatore e l'importo dell'operazione di pagamento dopo la conversione valutaria;
  - v. la data valuta dell'addebito o la data di ricezione dell'ordine di pagamento.
- B. per il Beneficiario:
  - i. un riferimento che gli consenta di individuare l'operazione di pagamento e il Pagatore e tutte le informazioni trasmesse con l'operazione di pagamento;
  - ii. l'importo dell'operazione di pagamento nella valuta in cui avviene l'accredito sul conto di pagamento del Beneficiario;
  - iii. tutte le spese a suo carico relative all'operazione di pagamento e, in caso di pluralità di voci di costo, la chiara distinzione delle singole voci o gli interessi che il Beneficiario deve corrispondere;
  - iv. la data valuta dell'accredito.

In alternativa alla ricevuta, il Cliente potrà richiedere che l'Istituto fornisca periodicamente le informazioni sopra indicate, rispettivamente al Pagatore e al Beneficiario, su supporto cartaceo o su altro supporto durevole preventivamente concordato. In questo caso, l'informativa periodica sarà fornita una volta al mese.

Il Cliente è informato dall'Istituto ogni volta che vengono rese disponibili delle informazioni su supporto durevole.

L'Istituto mette a disposizione del Cliente un estratto delle Operazioni di pagamento realizzate su ognuno dei suoi Conti. Questo/i estratto/i è/sono disponibile/i nel suo Account personale.

Il Cliente si impegna a verificare il contenuto dell'estratto/i delle Operazioni e a conservarlo/i per minimo cinque (5) anni. L'estratto/i conto costituisce/ono una prova legale di tutte le Operazioni di pagamento effettuate su ogni Conto di pagamento.

Le Parti convengono che, in caso di (i) richieste di informazioni ulteriori o più frequenti del Cliente all'Istituto rispetto a quelle obbligatorie, ovvero (ii) richiesta di trasmissione di informazioni con strumenti diversi da quelli specificati nel presente Contratto, il Cliente sarà tenuto a corrispondere le relative spese sostenute dall'Istituto.



#### 1.4 Saldo del/i Conto/i di Pagamento

Il saldo del Conto di pagamento Principale e quelli di eventuali Conti di pagamento Aggiuntivi ad esso associati formano un saldo unico, indivisibile e globale che deve rimanere positivo. La creazione di un Conto di Pagamento Aggiuntivo non comporta mai una ripartizione speciale delle somme in esso depositate, a meno che l'Istituto non vi acconsenta espressamente.

Il saldo del Conto di pagamento del Cliente non può in alcun caso essere negativo. Il Cliente si impegna quindi a mantenere su ogni suo Conto di pagamento un saldo sufficiente per assicurare l'esecuzione delle Operazioni di pagamento. In caso di saldo insufficiente su un Conto di pagamento, l'Istituto procede al rifiuto delle Operazioni in questione.

In via del tutto eccezionale, e senza che si possa considerare in alcun caso come un affidamento, l'Istituto può essere portato a pagare una o più Operazioni, il cui importo sia superiore al saldo di un Conto di pagamento del Cliente (in particolare nel caso di un'Operazione con Carta senza pre-autorizzazione, di *chargeback*, o di addebito diretto).

In questa situazione, il Cliente si impegna ad alimentare immediatamente ogni Conto di pagamento il cui saldo è insufficiente, al fine di ristabilire un saldo positivo o nullo. In caso di mancato rispetto di tali obblighi, l'Istituto si riserva il diritto di sospendere o chiudere il Conto di pagamento interessato e/o gli altri Conti e di ricorrere a tutti i mezzi in suo potere per recuperare le somme dovute, a spese del Cliente.

#### 1.5 Conto inattivo

Il Conto di pagamento del Cliente è ritenuto inattivo nel momento in cui, trascorso un periodo di dodici (12) mesi, non sia stata effettuata alcuna operazione (escluso l'addebito delle spese di gestione) da parte del Cliente (o di qualsiasi Utente) e che questo non abbia interagito con l'Istituto in alcun modo.

Quando un Conto è considerato come inattivo, l'Istituto ne invia comunicazione al Cliente con qualsiasi mezzo. In assenza di risposta da parte del Cliente o di qualsiasi nuova operazione sul Conto interessato e nel caso in cui il saldo sia positivo, il Conto sarà chiuso dopo dieci (10) anni a partire dall'ultima operazione effettuata sul Conto. Il Cliente sarà informato con ogni mezzo entro sei (6) mesi dalla chiusura effettiva del Conto.

Il saldo sarà depositato alla cassa depositi e prestiti francese (*Caisse des dépôts et consignations*) e le somme potranno essere reclamate dal Cliente o dagli aventi diritto entro venti (20) anni a partire dalla data del loro deposito.

L'Istituto può addebitare ogni anno delle spese di gestione per conto inattivo, nei limiti previsti dalla legge.



## 1.6 Lotta al riciclaggio di denaro e finanziamento del terrorismo

In qualità di prestatore di servizi di pagamento, l'Istituto è soggetto alle disposizioni legali e regolamentari in materia di lotta al riciclaggio di denaro e finanziamento del terrorismo. A tal fine, il Decreto legislativo n. 231/2007, come da ultimo modificato, e le relative disposizioni di attuazione si applicano per tutta la durata del presente Contratto. L'Istituto è tenuto in particolare a realizzare l'insieme delle misure necessarie all'identificazione del Cliente e del titolare effettivo, così come la verifica dell'identità di questi ultimi. Per tutta la durata del Contratto, il Cliente s'impegna ad informare senza ritardo l'Istituto di qualsiasi modifica riguardante le sue informazioni, ed in particolare la sua attività, l'identificazione dei suoi legali rappresentanti e titolari effettivi, nonché un cambio del soggetto che esercita il controllo.

Inoltre, l'Istituto è tenuto a informarsi sull'origine delle Operazioni di pagamento, il loro oggetto e la destinazione dei fondi. Dal punto di vista operativo, l'Istituto è chiamato a predisporre un sistema di sorveglianza e rilevamento delle Operazioni di pagamento atipiche.

Il Cliente si impegna a contribuire agli obblighi relativi alla lotta al riciclaggio di denaro e finanziamento del terrorismo fornendo tutte le informazioni necessarie in merito a eventuali Operazioni di pagamento insolite rilevate dall'Istituto.

L'Istituto si riserva il diritto di richiedere qualsiasi altro documento o informazione aggiuntiva nel caso in cui li ritenesse necessari per adempiere ai suoi obblighi di verifica previsti in materia di lotta al riciclaggio di denaro e finanziamento del terrorismo. A tal fine, l'Istituto potrebbe in particolare rimandare l'apertura di un Conto di pagamento, bloccarlo temporaneamente o perfino chiudere il Conto di pagamento e/o ogni altro Conto del Cliente nel caso in cui persistono sospetti. L'Istituto potrebbe dunque dover rifiutarsi di eseguire o a respingere Operazioni di pagamento atipiche, sia in addebito che in accredito sul Conto di pagamento.

Inoltre, il Cliente è informato che l'Istituto può essere portato a dichiarare all'Unità di informazione finanziaria e/o a qualsivoglia altre Autorità competente qualsiasi sospetto di riciclaggio di denaro o di finanziamento del terrorismo.

Accettando il presente Contratto, il Cliente è informato che non potrà essere intentata alcuna causa basata sulla violazione del segreto professionale contro l'Istituto nell'ambito dell'esercizio del suo obbligo di comunicare operazioni sospette, né basata sulle misure di blocco o di chiusura dei Conti di pagamento attuate in adempimento degli obblighi gravanti sull'Istituto ai sensi della normativa antiriciclaggio.

Inoltre, il Cliente prende sin d'ora atto e accetta che le previsioni in materia di contrasto al riciclaggio e al finanziamento del terrorismo prevedono in capo all'Istituto obblighi di riservatezza sulle operazioni sospette e sulle conseguenti misure intraprese, anche su richiesta delle Autorità di polizia e giudiziarie, al fine di garantire, tra l'altro, il buon esito delle indagini.



## 1.7 Protezione dei fondi

In conformità all'articolo L. 522-17, I del Codice Monetario e Finanziario Francese, oltre che delle Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia applicabili agli istituti di pagamento, i fondi del Cliente sono:

- depositati alla fine di ogni Giorno lavorativo in un conto protetto aperto presso uno o più istituti di credito, oppure
- investiti in quote di un fondo, interamente coperto da una garanzia finanziaria concessa da un istituto di credito oppure
- investiti in fondi del mercato monetario a breve termine idonei.

I fondi del Cliente sono protetti dal diritto di rivalsa da parte di altri creditori dell'Istituto, anche in caso di procedure esecutive o di insolvenza nei confronti dell'Istituto.

## 1.8 Blocco del Conto

Per motivi di sicurezza e in adempimento di obblighi normativi, in caso di Operazioni di pagamento sospette o non autorizzate dal Cliente, l'Istituto si riserva il diritto di applicare qualsiasi misura restrittiva necessaria al Conto e/o alle Operazioni di pagamento (come la sospensione temporanea o il blocco del Conto o di qualsiasi Operazione di pagamento).

In caso di blocco o altra misura restrittiva, l'Istituto ne informerà il Cliente tramite qualunque modalità e gli comunicherà, ove possibile, i motivi del blocco. L'informazione viene resa prima del blocco o al più tardi entro e non oltre il Giorno lavorativo successivo, fermo restando che i motivi del blocco potranno non essere comunicati qualora ciò sia giustificato da ragioni di ordine pubblico o di pubblica sicurezza individuati ai sensi dell'articolo 126 T.U.B. o ricorrano giustificati motivi ostativi in base alle disposizioni in materia di contrasto del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo, di legge o di regolamento.

L'accesso al Conto e/o alle Operazioni di pagamento sarà ristabilito non appena le ragioni che giustificano il suo blocco siano venute meno. Il Cliente potrà richiedere in qualsiasi momento di sbloccare il suo Conto contattando l'Istituto via e-mail o telefono, ai riferimenti di cui all'articolo 15, Titolo 1. Ciò ferma restando l'assenza di qualsivoglia obbligo in capo all'Istituto di procedere a tale sblocco.

## 2. Sequestri o Pignoramenti

I fondi accreditati sul/i Conto/i del Cliente possono essere e sequestrati o pignorati dalle competenti autorità giudiziarie. Tali azioni potrebbero dare luogo alla fatturazione dei costi da parte dell'Istituto al Cliente, dettagliati nel Documento di Sintesi.

Dal momento della notifica dell'atto di sequestro o di pignoramento, l'Istituto è tenuto a dichiarare il saldo del/dei Conto/i di pagamento alle competenti autorità giudiziarie. Al termine della Procedura di Sequestro o di Pignoramento, l'Istituto restituirà al Cliente le somme eccedenti l'importo sequestrato o pignorato.

L'Agenzia delle Entrate italiana potrà reclamare i crediti tributari tramite pignoramento presso terzi. In tal caso, l'Istituto procederà al blocco del/i Conto/i del Cliente e verserà i fondi all'Agenzia delle Entrate ai sensi della legge e regolamenti applicabili.

## 3. Esecuzione delle operazioni di pagamento: regole generali

### 3.1 Operazione di pagamento

Un'Operazione di pagamento è indipendente dall'obbligazione civile o commerciale che intercorre tra il Cliente e il Beneficiario del pagamento. L'Istituto rimane quindi estraneo a qualsiasi controversia civile o commerciale che possa insorgere tra il Cliente e il Beneficiario. L'Istituto non sarà responsabile delle operazioni di pagamento debitamente eseguite in caso di errore da parte del Cliente nelle coordinate bancarie o nell'identità del Beneficiario.



Un'Operazione di pagamento può essere disposta dal Cliente che esegue direttamente un Ordine di pagamento (bonifico), dal Cliente che esegue un Ordine di pagamento tramite il Beneficiario (carta) o dal Beneficiario (addebito diretto).

### 3.2 Sicurezza degli strumenti di pagamento

Il Cliente si impegna ad adottare tutte le misure in suo potere per preservare la sicurezza delle sue Credenziali di sicurezza.

Qualora venga a conoscenza dello smarrimento, del furto, dell'appropriazione indebita o di un qualsiasi utilizzo non autorizzato di uno strumento di pagamento o dei dati ad esso legati, il Cliente dovrà informare tempestivamente l'Istituto, al fine di ottenere il blocco dello strumento (o opporsi al suo utilizzo), contattando il Servizio Clienti secondo le modalità descritte all'articolo 15, Titolo 1.). Il Cliente può inoltre bloccare le carte di pagamento direttamente dal suo Account personale.

Se la richiesta di bloccare la carta di pagamento è stata effettuata telefonicamente, il Cliente dovrà confermare la sua domanda per iscritto (posta tradizionale o elettronica). L'Istituto si riserva il diritto di richiedere successivamente una ricevuta o una copia della denuncia per furto o utilizzo fraudolento del suo Conto. Il Cliente si impegna a rispondere alla richiesta dell'Istituto nel più breve tempo possibile.

In ogni caso, l'Istituto prende in carico la richiesta non appena la riceve. Il Cliente riceverà una conferma scritta del blocco della carta tramite e-mail o per mezzo del suo Account personale.

In caso di blocco, l'Istituto fornisce al Cliente, su sua richiesta e per diciotto (18) mesi a partire dal blocco (o dall'opposizione), gli elementi in grado di dimostrare l'avvenuta richiesta di blocco (o di opposizione).

Qualsiasi falsa dichiarazione da parte del Cliente o degli Utenti potrà essere oggetto di azioni legali.

In caso di smarrimento o appropriazione indebita delle Credenziali di sicurezza personalizzate, le Operazioni di pagamento non autorizzate effettuate prima della notifica di opposizione sono a carico del Cliente. Le Operazioni di pagamento realizzate successivamente all'opposizione sono prese in carico dall'Istituto, salvo in caso di frode del Cliente.

In caso di sospetto di frode o di frode accertata, ovvero di minacce per la sicurezza, l'Istituto comunicherà con il Cliente tramite una procedura di sicurezza che gli sarà comunicata.

### 3.3 Autenticazione forte

Conformemente alla legge, l'Istituto applica l'Autenticazione forte del Cliente nei seguenti casi:

- accesso al suo Conto di pagamento online;
- disposizione di un'Operazione di pagamento elettronica (salvo in caso di bonifico verso un altro conto di cui il Cliente stesso è titolare);
- esecuzione di un'Operazione di pagamento tramite un mezzo di comunicazione a distanza, che può comportare un rischio di frode in materia di pagamenti o qualsiasi altro uso fraudolento.

L'Autenticazione forte avviene per mezzo della convalida di una notifica sull'Applicazione (elemento di conoscenza) su un telefono mobile preliminarmente associato all'Utente (elemento di possesso).

Il Cliente non potrà disattivare l'Autenticazione forte.

In caso di Operazione di pagamento convalidata con Autenticazione forte, qualora il Cliente neghi di aver autorizzato l'operazione, o sostenga che questa non sia stata correttamente eseguita, sarà, onere dell'Istituto provare che l'Operazione di pagamento è stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata, non è stata influenzata da un malfunzionamento o da altre carenze del servizio fornito, nonché il comportamento fraudolento o gravemente negligente del Cliente.



## 4. Esecuzione degli Ordini di pagamento tramite bonifico

### 4.1 Descrizione generale

Il Cliente può emettere, tramite un Utente che gode dei diritti necessari (Titolare o Admin) un Ordine di pagamento tramite bonifico a partire da un Conto di pagamento, destinato a un conto aperto presso un altro prestatore di servizi di pagamento.

Il Cliente può trasmettere degli Ordini di pagamento in euro, o in una delle valute presenti nell'offerta dell'Istituto, alle condizioni sotto descritte. La lista delle valute supportate è indicata all'Account personale dell'Utente abilitato.

Per eseguire un Ordine di bonifico, l'Utente che dispone dei diritti necessari si collega al suo Account personale inserendo i suoi dati di accesso. Inserisce in seguito le seguenti informazioni:

- Il Conto di pagamento sul quale intende disporre un'Operazione di pagamento;
- L'importo dell'Operazione di pagamento (l'Utente dovrà assicurarsi che il Conto selezionato disponga di un saldo sufficiente per coprire l'importo dell'Operazione di pagamento ed eventuali spese accessorie);
- L'identità del Beneficiario del bonifico e le sue coordinate bancarie (IBAN);
- La data di esecuzione (in assenza di data, l'Ordine di bonifico si ritiene immediato);
- La causale;
- La valuta.

L'Utente è invitato a verificare la correttezza delle informazioni inserite prima di confermare il suo Ordine di pagamento.

Il consenso dell'Utente all'Ordine di pagamento è raccolto secondo la procedura indicata nell'Account personale. L'Utente dovrà imperativamente seguire la procedura di Autenticazione forte stabilita dall'Istituto. Una volta confermato dall'Utente tramite il suo Account personale, l'Ordine di bonifico è da considerarsi irrevocabile. L'Istituto non accetterà alcuna domanda di annullamento di un bonifico successiva alla sua data di irrevocabilità.

Gli Ordini di bonifico sono marcati temporalmente e conservati per il tempo richiesto dalla legge.

Quando il consenso è stato dato tramite un Prestatore di servizi che fornisce un servizio di disposizione di pagamenti, la forma di tale consenso è determinata dal Cliente e il suddetto prestatore, secondo le condizioni tra loro convenute. L'Istituto non interviene in alcun modo in queste condizioni e non è tenuto a verificare il consenso del Cliente.

Quando l'Operazione di bonifico è disposta, su richiesta del Cliente, da un prestatore di servizi che fornisce un servizio di disposizione di pagamenti, il Cliente non può revocare l'Ordine dopo aver fornito il suo consenso.



## 4.2 Bonifici in euro

L'Ordine di bonifico dovrà essere conforme ai regolamenti SEPA "*SEPA Credit Transfer rulebook*". L'Utente può emettere degli Ordini di pagamento programmati o meno, *una tantum* o ricorrenti.

Per gli Ordini di bonifico non programmati, l'Ordine di bonifico si reputa ricevuto dall'Istituto nel momento in cui l'Utente dà il suo consenso definitivo all'Ordine, secondo la procedura indicata nell'Account personale ("Data di ricevimento"). È espressamente convenuto che gli Ordini di bonifico non programmati saranno eseguiti dall'Istituto entro e non oltre la fine del Giorno feriale successivo alla Data di ricevimento dell'Ordine da parte dell'Istituto. Se questa data non coincide con un Giorno feriale, l'Ordine di pagamento si considera come ricevuto il Giorno feriale successivo. Le Parti convengono inoltre che qualsiasi Ordine di pagamento eseguito in un Giorno feriale dopo le ore 14.00 sarà considerato ricevuto il Giorno feriale successivo.

Per quanto riguarda gli Ordini di bonifico programmati, questi saranno eseguiti al più tardi alla fine del giorno indicato dal Cliente. Se non si tratta di un Giorno feriale, l'Istituto eseguirà l'Ordine di bonifico il Giorno feriale seguente.

## 4.3 Bonifici in valuta estera

Il Cliente ha la possibilità di emettere un Ordine di bonifico in valuta estera. A tal fine, l'Utente abilitato inserisce in un primo momento le informazioni relative all'Operazione che vuole realizzare, precisando l'importo in valuta estera. L'Istituto fornirà all'Utente un preventivo del costo in relazione a tale operazione, incluse le commissioni applicabili. Se l'Utente accetta il preventivo, dovrà seguire la procedura indicata nel suo Account personale al fine di ottenere il consenso definitivo all'Ordine di bonifico in valuta estera.

I tempi di esecuzione degli Ordini di bonifico in valuta estera dipendono dalla valuta estera scelta e dai partner terzi dell'Istituto per l'esecuzione dell'Ordine di bonifico.

L'Istituto del Beneficiario e il fornitore di servizi dell'Istituto che permette di effettuare Ordini di bonifico in valuta possono rifiutare un bonifico per motivi di informazione mancante, incompleta, incorretta o conto chiuso. In alcuni casi, delle commissioni di cambio e/o altre spese complementari potranno essere applicate e addebitate direttamente sull'importo della transazione. I Fondi saranno versati sul Conto di pagamento del Cliente al tasso di cambio in vigore il giorno della restituzione dei fondi. Fra la data di rifiuto da parte dell'Istituto Beneficiario e la restituzione dei fondi al Cliente potrebbe intercorrere un termine di esecuzione.

L'Istituto non è responsabile di questi costi e di questi termini.

## 4.4 Rifiuto dell'esecuzione

L'Istituto potrà rifiutare l'esecuzione di qualsiasi Ordine di bonifico incompleto o errato. Il Cliente sarà quindi invitato a emettere nuovamente l'Ordine per renderlo conforme.

L'Istituto può, inoltre, bloccare un Ordine di bonifico in caso di grave sospetto di utilizzo fraudolento del Conto, utilizzo non autorizzato del Conto, violazione della sicurezza del Conto, sospetto di riciclaggio di denaro/ finanziamento del terrorismo, o in caso di congelamento dei fondi/risorse economiche da parte di un'autorità competente.

In caso di rifiuto dell'esecuzione o di blocco di un Ordine di bonifico, l'Istituto informerà il Cliente in maniera tempestiva con tutti i mezzi possibili, e al più tardi alla fine del primo Giorno lavorativo successivo a tale rifiuto e/o al blocco dell'Operazione di Pagamento. L'Istituto indicherà al Cliente i motivi del rifiuto o del blocco, salvo qualora la mancata comunicazione di tali motivi sia giustificata da ragioni di ordine pubblico o di pubblica sicurezza individuati ai sensi dell'articolo 126 T.U.B. o ricorrano giustificati motivi ostativi in base alle disposizioni in materia di contrasto al riciclaggio e finanziamento del terrorismo, di legge o di regolamento.



#### 4.5 Contestazione di un'Operazione di pagamento tramite bonifico

Il Cliente che desidera contestare un'Operazione di pagamento tramite bonifico da lui non autorizzata o eseguita non correttamente dovrà contattare il servizio clienti immediatamente, non appena viene a conoscenza dell'anomalia e in ogni caso entro o non oltre tredici (13) mesi successivi alla registrazione sul Conto dell'Operazione di pagamento.

Nel caso in cui sia stata eseguita un'Operazione di pagamento non autorizzata, salvo il caso in cui il Cliente abbia agito in modo fraudolento, l'Istituto rimborserà al Cliente l'importo dell'Operazione di pagamento immediatamente, subito dopo aver ricevuto la richiesta di contestazione e in ogni caso entro e non oltre la fine del primo Giorno feriale successivo a tale comunicazione. L'Istituto riporterà il Conto allo stato in cui si sarebbe trovato se l'operazione di pagamento non autorizzata non avesse avuto luogo. L'Istituto rimborserà il Cliente alle stesse condizioni, anche nel caso in cui l'Operazione di pagamento sia stata avviata da un prestatore di servizi di disposizione di ordine di pagamento. In caso di motivato sospetto di frode, l'Istituto potrà sospendere il rimborso di cui al precedente paragrafo dandone immediata comunicazione alla Banca d'Italia.

L'Istituto non potrà essere ritenuto responsabile nel caso in cui l'esecuzione non corretta dell'Operazione di pagamento sia dovuta a un errore del Cliente relativo al Codice IBAN del Beneficiario. L'Istituto farà il possibile per recuperare i fondi coinvolti nell'Operazione di pagamento.

Se l'Istituto non riuscirà a recuperare i fondi, il Cliente potrà chiedere all'Istituto di trasmettere qualsiasi informazione pertinente in suo possesso ai fini di una eventuale azione legale per recuperare i fondi.

In caso di doppione, errore o frode, il Cliente può chiedere all'Istituto di fare una domanda di restituzione di fondi al fornitore di servizi di pagamento del beneficiario di un'Operazione di pagamento tramite bonifico contestata. A tal fine, il Cliente deve contattare l'Istituto entro dieci (10) giorni al massimo dall'emissione dell'Operazione di pagamento tramite bonifico contestata. L'Istituto si riserva il diritto di accettare o meno la richiesta di restituzione dei fondi e non è in grado di garantire la restituzione effettiva dei fondi.

#### 4.6 Ricezione dei bonifici

Il Cliente autorizza espressamente l'Istituto a ricevere Ordini di bonifico SEPA in euro a suo nome e per suo conto, provenienti da un conto aperto presso un prestatore di servizi di pagamento situato nell'area SEPA.

L'Istituto accrediterà l'importo del bonifico sul Conto di pagamento interessato del Cliente entro e non oltre la fine del Giorno feriale durante il quale ha ricevuto i fondi sul proprio conto. Non appena la transazione è accreditata sul Conto di pagamento del Cliente, l'Istituto metterà a disposizione nell'Account personale un riepilogo del pagamento comprendente le seguenti informazioni: importo, data e ora, numero dell'Operazione di pagamento, nome del Pagatore, conto addebitato e causale dell'Operazione (se questa è stata comunicata all'Istituto).

### 5. Ordini di Addebito

#### 5.1 Addebito diretto SEPA Core e B2B

Il Cliente ha la possibilità di pagare le persone con cui intrattiene una relazione d'affari (di seguito, i "Creditori") tramite addebito diretto SEPA.

Nell'ambito del presente articolo, il termine "Data di scadenza" si riferisce alla data di regolamento interbancario, ossia alla data di addebito sul conto del Cliente.



## 5.2 Mandato per addebito diretto SEPA ("Mandato")

Il Cliente che accetta l'addebito diretto SEPA come metodo di pagamento dovrà compilare il Mandato presentato dal suo Creditore e restituirglielo indicando il suo codice BIC e l'IBAN del Conto di pagamento che desidera addebitare. La persona fisica firmataria del Mandato deve essere una persona autorizzata dal Cliente per tale operazione. Il Cliente si impegna a informare l'Istituto dell'avvenuta sottoscrizione di qualsiasi mandato per addebito diretto.

Con la firma del mandato per addebito diretto, il cliente rinuncia espressamente al diritto al rimborso per le operazioni autorizzate e correttamente eseguite.

Il Cliente può in qualsiasi momento revocare il Mandato per addebito diretto presso il suo Creditore. In questo caso, il Cliente si impegna a informare tempestivamente l'Istituto.

Il Cliente s'impegna a informare immediatamente l'Istituto di qualsiasi modifica del Mandato. L'Istituto non sarà ritenuto responsabile di un'operazione mal eseguita dovuta a un difetto di comunicazione da parte del Cliente.

Il Cliente può inoltre revocare il suo Mandato in qualsiasi momento attraverso il suo Account personale o rivolgendosi all'Istituto. A questo scopo comunica la Referenza unica del Mandato all'Istituto. La revoca deve essere richiesta dal Cliente al più tardi entro la fine del Giorno feriale precedente alla Data di scadenza della successiva operazione di addebito prevista dal Mandato.

La revoca comporta il ritiro definitivo del consenso del Cliente all'esecuzione del Mandato. L'Istituto rifiuterà tutti gli Ordini di addebito diretto SEPA presentati successivamente alla revoca del Mandato da parte del Cliente.

Un Mandato per il quale non è stato presentato alcun Ordine di addebito diretto SEPA in un periodo di trentasei (36) mesi diventa nullo. Il Cliente dovrà in questo caso inserire e conferire un nuovo Mandato.

## 5.3 Esecuzione di ordini di addebito diretto

Il Cliente è informato che il suo Creditore è tenuto a fornirgli una notifica con un preavviso di almeno quattordici (14) giorni di calendario prima della Data di scadenza dell'addebito diretto SEPA, salvo il caso in cui sussista un accordo specifico tra il Cliente e il Creditore previsto nel Mandato.

Alla ricezione di tale notifica, il Cliente ha la possibilità di verificarne la conformità in relazione ai suoi rapporti con il Creditore. Il Cliente deve assicurarsi di avere fondi sufficienti sul Conto interessato alla Data di scadenza.

In caso di disaccordo, il Cliente è invitato a contattare immediatamente il suo Creditore affinché quest'ultimo possa sospendere la trasmissione dell'Ordine di addebito diretto o impartire istruzioni per la revoca dell'Ordine di addebito diretto iniziale.

L'Istituto riceve gli Ordini di addebito diretto trasmessi dal Prestatore di Servizi di pagamento del Creditore al più tardi il giorno precedente alla Data di scadenza. In caso di primo addebito diretto ricorrente o per un addebito *una tantum*, l'Istituto verificherà l'esistenza del consenso del Cliente e la validità del Mandato. In caso di incoerenza o di dati incompleti, l'Istituto avrà facoltà di rifiutare la relativa Operazione di addebito.

Per gli addebiti diretti ricorrenti successivi, l'Istituto verificherà la coerenza dei dati del Mandato con i dati già registrati e con i dati relativi alle Operazioni. In caso di incongruenze, l'Istituto contatterà il Cliente.

Nel caso in cui non sia presente alcun impedimento e a condizione che il Conto di pagamento disponga di fondi sufficienti, l'Istituto addebiterà sul Conto di pagamento del Cliente l'importo dell'Operazione. Il Cliente riceverà una notifica nel suo Account personale che lo informerà dell'importo addebitato sul suo Conto.



#### 5.4 Rifiuti interbancari

Il Cliente è informato che prima della Data di scadenza, l'Istituto può essere costretto a rigettare la transazione (ad esempio, se le coordinate bancarie del Cliente non sono corrette).

Inoltre, a partire dalla Data di scadenza ed entro due (2) Giorni lavorativi, l'Istituto può rifiutare l'esecuzione delle transazioni in favore del Prestatore di Servizi di pagamento del Creditore per motivi bancari (ad esempio, in caso di fondi insufficienti sul Conto di pagamento interessato del Cliente).

Il Cliente sarà informato di tali eventualità con una notifica nel suo Account personale.

Prima della Data di scadenza, il Cliente ha la possibilità di chiedere all'Istituto di rifiutare un addebito diretto, qualunque sia la motivazione.

#### 5.5 Contestazioni

Il Cliente non dispone di alcun diritto al rimborso per le operazioni di addebito diretto che ha autorizzato. Si precisa che il Cliente non ha diritto al rimborso nel caso in cui il Mandato non specifichi l'importo esatto dell'operazione di addebito diretto e l'importo della transazione superi l'importo che il Cliente avrebbe potuto ragionevolmente aspettarsi.

Il Cliente può richiedere il rimborso di un addebito diretto non autorizzato entro tredici (13) mesi dalla data di addebito, a pena di decadenza.



## Titolo 3. La Carta

Il presente titolo si riferisce alla Carte (fisiche o virtuali) emesse dall'Istituto e definisce le condizioni di sottoscrizione, funzionamento e utilizzo delle stesse da parte del Titolare e/o del Detentore. Le Carte non incluse nel Piano clienti sono soggette a delle Commissioni per le carte.

La Carta è associata al/i Conto/i di pagamento aperto/i nome del Cliente. La Carta è destinata esclusivamente all'utilizzo per fini professionali. La Carta può essere utilizzata per effettuare pagamenti contactless, per prelevare contanti agli sportelli automatici (ATM) e per i pagamenti nelle vendite a distanza.

### 1. Obblighi del Titolare e del Cliente

Dopo aver letto e accettato le presenti condizioni generali di utilizzo della Carta, il Titolare si impegna, sotto la sua piena responsabilità, a portarle all'attenzione del Detentore e ad assicurarne il rispetto. Il Titolare è invitato a conservarle su un supporto durevole accessibile al Detentore.

Il Cliente è responsabile delle Operazioni di pagamento tramite Carta effettuate dai Detentori.

### 2. Designazione di un Detentore

Il Cliente può richiedere, attraverso l'Account personale di un Utente che dispone dei diritti necessari (Titolare o Admin), delle Carte di pagamento al fine di attribuirle ai Detentori da lui designati.

Le Carte emesse dall'Istituto sono delle carte di pagamento Mastercard fisiche o virtuali ad autorizzazione sistematica. Le Carte sono collegate a un Conto di pagamento del Cliente e sono emesse a fronte del pagamento delle spese di cui all'articolo 4 del Titolo 1. Tali spese sono addebitate sul Conto di pagamento Principale in conformità alle disposizioni del Contratto.

Il Cliente si impegna a trasmettere tutte le informazioni relative al Detentore richieste dall'Emittente ai fini dell'emissione di una Carta a nome del Detentore, il quale agisce per conto del Cliente.

Quando il Cliente designa un Detentore, a quest'ultimo verrà richiesto di creare il suo Account personale, con i propri Dati di Identificazione. Il Detentore dovrà trasmettere tramite il suo Account personale le informazioni e i documenti richiesti dall'Istituto. L'Istituto si riserva il diritto di sospendere l'uso della Carta. In questo caso, il Cliente sarà informato del motivo di tale sospensione, salvo che la legge applicabile al presente Contratto non impedisca all'Istituto la comunicazione di tali informazioni.

L'Utente che dispone dei diritti necessari sul Conto ha la possibilità di impostare per ogni carta dei *plafond* di spesa, secondo i limiti imposti dall'Istituto.

### 3. Invio della carta

#### 3.1 Carta fisica

L'Istituto invia la carta fisica per posta all'indirizzo del Cliente. Per motivi di sicurezza e riservatezza, il titolare della Carta dovrà impostare il proprio codice segreto nel suo Account personale.

Prima di ricevere la Carta, il Detentore può effettuare acquisti online o in negozio tramite un Servizio Wallet, grazie alla riproduzione digitale della Carta. L'Istituto si riserva il diritto di fissare un limite di spesa per questa Carta riprodotta digitalmente, a condizione che la sua versione fisica non sia stata utilizzata almeno una volta.



Al ricevimento della Carta, il Detentore è invitato ad attivarla secondo le istruzioni fornite dall'Emittente nell'invio.

Il Sottoscrittore deve firmare la Carta nell'apposito spazio. Il Detentore della carta non deve apportare altre modifiche fisiche o funzionali alla carta.

### 3.2 Carta virtuale

La carta virtuale è accessibile direttamente dall'Account personale del Detentore. Per motivi di sicurezza, è necessaria un'Autenticazione forte per visualizzare le informazioni che ne consentono l'utilizzo (PAN, CVV, data di scadenza).

## 4. Funzionamento della Carta

### 4.1 Disposizioni generali

La Carta è rilasciata per utilizzo esclusivamente nell'ambito professionale. Il Detentore non è autorizzato ad utilizzare la Carta per motivi personali o per conto di terzi soggetti diversi dal Cliente. È fatto divieto di cedere la Carta a terzi.

Prima di qualsiasi esecuzione effettiva di un'Operazione di pagamento con Carta, il saldo del Conto di pagamento viene verificato mediante una richiesta di autorizzazione. In caso di mancato ottenimento dell'autorizzazione da parte del Beneficiario, l'Operazione di pagamento con Carta sarà rifiutata. L'Operazione di Pagamento può essere rifiutata dall'Emittente anche in caso di sospetto di frode da parte del Detentore o di terzi.

Il Detentore può utilizzare la Carta nei limiti del saldo disponibile sul Conto di pagamento di riferimento e dei *plafond* assegnati dal Cliente. Il Cliente rimane responsabile di tutte le Operazioni di pagamento con Carta effettuate sul Conto.

Il Cliente si impegna ad alimentare ogni Conto di pagamento secondo quanto previsto dal Contratto per consentire l'esecuzione degli Ordini di pagamento con Carta emessi dal Detentore.

Il Detentore può effettuare pagamenti in euro, oltre che in valuta estera, secondo le condizioni di seguito riportate.

### 4.2 Ordine di pagamento in valuta estera secondo le regole della Rete

La Carta emessa dall'Emittente funziona come carta di pagamento internazionale, in quanto consente alla Rete di realizzare l'operazione di cambio. Gli Ordini di pagamento con Carta possono essere emessi in qualsiasi valuta prevista dalla Rete, secondo le condizioni specifiche della Rete. Il tasso di cambio eventualmente applicabile è quello in vigore alla data del trattamento dell'Operazione da parte della Rete, disponibile sul sito web Mastercard: [Currency Converter](#).

### 4.3 Credenziali di sicurezza personalizzate

La Carta è uno strumento di pagamento dotato di Credenziali di sicurezza personalizzate. La procedura di Autenticazione sarà diversa a seconda che il Detentore effettui un pagamento a distanza o di prossimità. Il Detentore si impegna a seguire ogni procedura di Autenticazione ogni qualvolta sia richiesto.

### 4.4 Utilizzo delle Credenziali di sicurezza personalizzate in caso di pagamento di prossimità e prelievo di contanti

Il codice segreto della Carta è strettamente personale e confidenziale. Il Detentore deve adottare tutte le misure necessarie per garantire tale riservatezza, che è intrinsecamente legata alla sicurezza della Carta. A tal fine, il Detentore non dovrebbe comunicare mai questo codice confidenziale a terzi soggetti non



autorizzati dal Cliente. Si ricorda al Detentore che gli esercenti, i siti di e-commerce, il Cliente, l'Emittente, i suoi rappresentanti e qualsiasi altro partner non sono autorizzati a richiedere questo codice confidenziale. Nel caso in cui ciò avvenga, il Detentore è tenuto a rifiutare di trasmettere tale codice.

Il Detentore non deve mai scrivere il suo codice di sicurezza sulla Carta né su qualsiasi altro supporto. Se il Detentore dimentica il suo codice confidenziale, può configurarlo nuovamente dal suo Account personale.

Prima di qualsiasi trasferta all'estero, si consiglia al Detentore di contattare l'Emittente per informarsi sulle misure di sicurezza applicabili.

Per effettuare un pagamento di prossimità o un prelievo di contanti, il Detentore deve verificare che il Terminale di Pagamento Elettronico (POS) o lo sportello ATM riporti il logo della Rete. Il Detentore deve assicurarsi di effettuare l'operazione di inserimento del suo codice confidenziale in modo discreto, al fine di evitare la raccolta di informazioni riservate da parte di terzi. Allo scopo di prevenire qualsiasi utilizzo fraudolento della Carta, è possibile effettuare al massimo tre tentativi successivi per l'inserimento del codice confidenziale. Dopo il terzo tentativo fallito, la Carta verrà bloccata o trattenuta dallo sportello ATM. Il Detentore è invitato a contattare il Servizio clienti per ottenere una nuova Carta.

#### 4.5 Utilizzo delle Credenziali di sicurezza personalizzate in caso di pagamento a distanza

Il Detentore può emettere degli Ordini di pagamento tramite Carta a distanza. A tal fine, gli verrà richiesto di fornire le seguenti Credenziali di sicurezza personalizzate: il numero della Carta, la data di validità e il crittogramma visivo presente sul retro della Carta. Per ogni nuova Operazione di pagamento, il Detentore deve rispettare una procedura di Autenticazione forte e, se necessario, comunicare un codice di autenticazione una tantum ricevuto via SMS per convalidare il pagamento.

Qualsiasi Ordine di pagamento con Carta emesso all'estero può comportare il pagamento di una commissione da parte del Cliente per l'invio del codice di autenticazione monouso via SMS ed eventualmente altri costi aggiuntivi al di fuori del controllo dell'Istituto.

#### 4.6 Registrazione della Carta in un Servizio di Wallet

Il Detentore può registrare la sua Carta in un servizio di Wallet, fornito all'Istituto da un fornitore terzo. Questo servizio permette di registrare i dati di una carta di pagamento – anche una carta virtuale – in un'applicazione mobile dedicata e quindi di effettuare Operazioni di Pagamento tramite Carta da un telefono mobile, la registrazione di questa Carta essendo stata preliminarmente convalidata dal Detentore.

Le modalità di funzionamento del servizio di Wallet sono regolate dalle condizioni generali di utilizzo del fornitore che fornisce il servizio di Wallet, preliminarmente accettate dal Detentore. Solo i servizi di Wallet Google Pay e Apple Pay sono compatibili con le Carte emesse dall'Istituto.

### 5. Consenso e irrevocabilità dell'Operazione di pagamento

Il consenso del Detentore della Carta al completamento dell'Operazione di pagamento viene dato in modo diverso a seconda che il pagamento venga effettuato a distanza, in prossimità (POS, NFC) o per i prelievi di contanti agli sportelli automatici (ATM).

**Pagamenti a distanza:** Il consenso viene dato comunicando le Credenziali di sicurezza personalizzate legate all'utilizzo a distanza (dati della Carta e codice di autenticazione monouso) e validi come Autenticazione forte del Detentore.

**Pagamenti di prossimità:** il consenso viene dato inserendo il codice confidenziale (codice PIN) dopo aver introdotto la Carta nel terminale di pagamento, oppure utilizzando la modalità di pagamento contactless su un terminale di pagamento entro i limiti del plafond legale in vigore.



**Prelievo di contanti:** il consenso viene dato inserendo il codice confidenziale (codice PIN) sulla tastiera dello sportello automatico (ATM).

**Pagamento mediante una Carta registrata in un servizio di Wallet:** Le modalità di consenso all'Operazione di pagamento mediante Carta sono disciplinate dalle condizioni generali di utilizzo del fornitore che fornisce il servizio di Wallet, preliminarmente accettate del Detentore. Il consenso a un'Operazione di pagamento mediante Carta registrata in un Servizio di Wallet realizzata da un cellulare, e la cui registrazione sia stata preliminarmente convalidata dal Detentore, è irrevocabile.

Qualsiasi Operazione di pagamento con Carta autorizzata dal Detentore secondo una delle forme sopra descritte è irrevocabile.

## 6. Ricezione ed esecuzione dell'Ordine di pagamento con Carta

Le Parti convengono che un Ordine di pagamento con Carta si considera ricevuto dall'Emittente nel momento in cui tale Ordine gli viene comunicato dal prestatore di servizi di pagamento del Beneficiario, o dal gestore dello sportello automatico (ATM) attraverso il sistema di compensazione. Quando l'Ordine di pagamento con Carta è eseguito all'interno dello Spazio Economico Europeo, l'Emittente trasferirà i fondi al prestatore di servizi di pagamento del Beneficiario entro un Giorno lavorativo.

Si informa il Cliente che gli Ordini di prelievo di denaro contante vengono eseguiti immediatamente mettendo il denaro a disposizione del Detentore.

## 7. Account personale del Detentore

Il Detentore della Carta dispone di un Account personale accessibile tramite l'applicazione o il sito utilizzando dei dati identificativi. Attraverso il suo Account personale, il Detentore della Carta dispone in particolare delle seguenti funzionalità: consultazione delle informazioni relative alla sua Carta di pagamento, dettaglio delle operazioni effettuate con la Carta, dichiarazione di smarrimento o furto della Carta.

## 8. Responsabilità e obblighi del Detentore

La Carta è uno strumento di pagamento destinato ad un uso professionale. Di conseguenza, il Detentore si impegna ad utilizzare la Carta esclusivamente per il pagamento di beni e servizi acquistati nell'ambito della propria attività professionale e ciò, nel rispetto delle procedure di Autenticazione fornite dall'Emittente. Il Cliente rimane responsabile delle Operazioni di pagamento effettuate dal Detentore e dell'utilizzo della Carta.

Non appena il Detentore della Carta venisse a conoscenza della perdita, del furto o dell'utilizzo indebito e fraudolento della Carta o delle Credenziali di sicurezza personalizzate ad essa associate, egli dovrà informare quanto prima l'Emittente al fine di effettuare la contestazione delle Operazioni di pagamento con la Carta. Questa richiesta può essere fatta dal Detentore o da qualsiasi Utente autorizzato ad operare sul Conto di riferimento della Carta, direttamente dal suo Account personale.

L'Emittente terrà conto della contestazione al ricevimento di quest'ultima da parte di un Utente autorizzato. I Dati corrispondenti a questa contestazione sono conservati dall'Emittente per diciotto (18) mesi al fine di adempiere agli obblighi legali e regolamentari.

Il Detentore si astiene dal fornire una falsa dichiarazione all'Emittente, pena le sanzioni previste dalla legge e il blocco della Carta da parte dell'Emittente.

Alla scadenza della Carta, il Detentore si impegna a distruggerla quanto prima.

## 9. Contestazione delle Operazioni di pagamento con Carta

Il Detentore e il Cliente possono contestare le Operazioni di pagamento con Carta non autorizzate o eseguite in maniera scorretta, secondo le modalità di seguito descritte. Le contestazioni direttamente legate a un bene o servizio non sono ammesse da parte dell'Emittente, unico responsabile dell'Operazione di pagamento.



Il Cliente che intende contestare un'Operazione di pagamento con Carta da lui non autorizzata o non correttamente eseguita dovrà contattare il Servizio clienti immediatamente, non appena viene a conoscenza dell'anomalia e in ogni caso entro e non oltre tredici (13) mesi dalla data di addebito.

Nel caso in cui sia stata eseguita un'operazione con Carta non autorizzata, salvo il caso in cui il Cliente abbia agito in modo fraudolento, l'Istituto rimborserà al Cliente l'importo dell'Operazione immediatamente, e in ogni caso entro e non oltre la fine della giornata operativa successiva alla ricezione della contestazione. L'Istituto riporterà il Conto nello stato in cui si sarebbe trovato se l'Operazione di pagamento non autorizzata non avesse avuto luogo. In caso di motivato sospetto di frode, l'Istituto potrà sospendere il rimborso di cui al precedente paragrafo dandone immediata comunicazione alla Banca d'Italia.

In caso di smarrimento o furto della Carta o delle Credenziali di sicurezza personalizzate, le Operazioni non autorizzate effettuate prima della richiesta di contestazione sono da considerarsi a carico del Cliente. Le Operazioni realizzate dopo la contestazione sono supportate dall'Emittente, salvo i casi di frode o di grave negligenza da parte del Cliente.

#### **10. Durata della validità della Carta**

La durata di validità della Carta è limitata nel tempo. La data di scadenza è riportata sulla Carta del Detentore. Alla data di scadenza della Carta e a condizione che nessuna delle Parti eserciti il recesso o richieda la risoluzione del Contratto ovvero la disattivazione della Carta, il supporto della Carta si rinnova automaticamente. L'Emittente è responsabile dell'invio della nuova Carta all'indirizzo del Cliente.

In caso di recesso, risoluzione del presente Contratto o di disattivazione della Carta, il Detentore si impegna a restituire la Carta al Cliente, che la restituirà all'Emittente o la distruggerà il prima possibile.

#### **11. Disattivazione del servizio di pagamento Carta**

Il Cliente può richiedere la disattivazione della Carta in qualsiasi momento. La disattivazione avverrà entro cinque (5) Giorni lavorativi dal ricevimento della comunicazione da parte dell'Emittente.



# Allegato 1 - Diritti degli Utenti

Categoria	Azione	Titolare	Admin	Manager	Collaboratore	Commercialista
Cronologia	Visualizzare le transazioni	sì (tutte)	sì (tutte)	sì (modificabile)	sì (solo le proprie)	sì (tutte)
	Esportare le transazioni	sì	sì	sì (solo quelle del proprio team dedicato)	no	sì
Bonifici	Avviare dei bonifici	sì	sì	sì (solo esterni)	no	no
	Modificare un bonifico	sì	sì	sì	no	no
Carte	Creare una carta	sì	sì	sì (solo per il proprio team dedicato)	no	no
	Impostare il codice Pin	sì (la propria carta)	sì (la propria carta)	sì (la propria carta)	sì (la propria carta)	no
	Bloccare una carta	sì (tutte le carte)	sì (tutte le carte)	sì (modificabile)	sì (la propria carta)	no
	Sbloccare una carta	sì	sì	sì (modificabile)	no	no
Conti	Creare il Conto di pagamento Principale	sì	no	no	no	no
	Chiudere il Conto di pagamento Principale	sì	no	no	no	no
	Creare i Conti di pagamento Aggiuntivi	sì	sì	no	no	no

	Chiudere i Conti di pagamento Aggiuntivi	sì	sì	no	no	no
	Scaricare gli estratti conto	sì	sì	sì	no	sì
	Visualizzare l'IBAN del Conto di pagamento Principale	sì	sì	sì (modificabile)	no	sì
Team	Invitare un utente	sì	sì	sì (solo una persona del proprio team dedicato o un Collaboratore)	no	no
	Revocare un utente	sì	sì	sì	no	no
	Modificare l'indirizzo di un utente	sì	sì	no	no	no
Impostazioni	Modificare le impostazioni della società	sì	no	no	no	no
	Inserire un codice promozionale	sì	sì	no	no	no
	Scaricare le fatture	sì	sì	no	no	no
Profilo	Modificare le impostazioni personali	sì (le proprie)	sì (le proprie)	sì (le proprie)	sì (le proprie)	sì (le proprie)
	Cambiare e-mail	sì (le proprie)	sì (le proprie)	sì (le proprie)	sì (le proprie)	sì (le proprie)
	Modificare le impostazioni dell'autenticazione	sì (le proprie)	sì (le proprie)	sì (le proprie)	sì (le proprie)	sì (le proprie)
Richieste	Effettuare una richiesta di bonifico	no	no	sì (modificabile)	sì	sì
	Convalidare una richiesta di bonifico	sì	sì	sì	no	no