CONTRATTO QUADRO RELATIVO AI SERVIZI DI DISPOSIZIONE DI ORDINI DI PAGAMENTO E DI INFORMAZIONE SUI CONTI

NORME E CONDIZIONI

TRA

Le presenti norme e condizioni, unitamente al Foglio Informativo, costituiscono il contratto quadro (di seguito, il **"Contratto Quadro"**) tra PostePay S.p.A. - società con socio unico, soggetta a direzione e coordinamento di Poste Italiane S.p.A. con sede legale in Viale Europa, 190 - 00144 Roma, patrimonio destinato IMEL, codice ABI 36081, numero di iscrizione all'Albo IMEL 19, Registro Imprese di Roma, REA 995573, codice fiscale e Partita IVA 06874351007 (di seguito **"PostePay"**)

E

il richiedente
(di seguito il **"Cliente"**).

1. DEFINIZIONI

Nel presente contratto, salvo ove diversamente specificato, varranno le seguenti definizioni:

Applicazione Mobile: Indica l'applicazione mobile di PostePay, scaricabile dall'App Store (iOS) e dal Play Store (Android), tramite la quale il Cliente può usufruire dei Servizi.

Area Riservata: Indica la apposita sezione riservata al Cliente sul Sito e sull'Applicazione Mobile di PostePay, accessibile mediante le Credenziali, tramite la quale il Cliente può utilizzare e gestire i Servizi.

ASPSP o **"Intermediario di Radicamento del Conto:** Indica il prestatore di servizi di pagamento che fornisce e amministra il Conto di Pagamento.

Beneficiario: Indica la persona fisica e/o giuridica in favore della quale è disposto l'Ordine di Pagamento nell'ambito del Servizio PIS nelle modalità di cui al presente Contratto Quadro.

Cliente: Indica la persona fisica, consumatore ovvero soggetto che svolge attività professionale o artigianale, che richiede di usufruire dei Servizi mediante il perfezionamento del presente Contratto Quadro.

Codice del Consumo: Indica il Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e s.m.i.

Conto di Pagamento: Indica il conto o i conti di pagamento accessibile/i *online*, detenuto/i dal Cliente presso uno o più ASPSP, con riferimento al/i quale/i sono prestati i Servizi.

Contratto Quadro: Indica le presenti norme e condizioni e il Foglio Informativo contenente anche le condizioni economiche applicabili ai Servizi.

Credenziali: Indica le credenziali personalizzate fornite al Cliente da PostePay per l'autenticazione e l'accesso all'Area Riservata ai fini della fornitura dei Servizi offerti ai sensi del presente Contratto Quadro.

Dati Personali: Indica tutte le informazioni relative al Cliente ottenute da PostePay in occasione della conclusione e dell'esecuzione del presente Contratto Quadro, ad esclusione dei Dati Sensibili.

Dati Sensibili: Indica i dati che possono essere usati per commettere frodi, incluse le credenziali di sicurezza personalizzate dei Conti di Pagamento, ai sensi degli RTS.

Disposizione di Ordini di Pagamento o Disposizione: Indica l'attività svolta da PostePay ai fini della prestazione del Servizio PIS e consistente nella trasmissione dell'Ordine di Pagamento impartito dal Cliente all'ASPSP.

Elenco dei Conti: Indica l'elenco contenente il/i Conto/i di Pagamento con riferimento al/i quale/i il Cliente chiede la prestazione dei Servizi.

Firma Elettronica avanzata: Indica la firma elettronica avanzata di cui all'art. 3, punto 1, n. 11 del Regolamento UE n. 910/2014.

Foglio Informativo: Indica il frontespizio del Contratto Quadro del quale costituisce parte integrante, messo a disposizione del Cliente prima del perfezionamento del Contratto, contenente le informazioni su PostePay, le caratteristiche e i rischi tipici dei Servizi, l'elenco delle condizioni economiche offerte e applicabili ai Servizi nonché le clausole contrattuali concernenti il diritto di recesso spettante al Cliente e a PostePay, i tempi massimi per la chiusura del rapporto, nonché i mezzi di tutela stragiudiziale di cui il Cliente può avvalersi.

Fondi: Indica gli importi, detenuti sul Conto di Pagamento, oggetto di un Ordine di Pagamento.

Giorno Lavorativo: Indica un giorno di calendario (esclusi il sabato, la domenica e i giorni festivi) in Italia, nel quale gli istituti di pagamento svolgono la propria attività regolarmente.

Informativa Privacy: Indica il documento messo a disposizione del

Cliente prima del perfezionamento del Contratto Quadro, contenente le informazioni relative al trattamento dei Dati Personali del Cliente effettuato da PostePay nell'ambito dell'erogazione dei Servizi.

Informazioni sui Conti: Indica le informazioni relative al/i Conto/i di Pagamento al/i quale/i PostePay può accedere nelle modalità di cui al presente Contratto Quadro, previo consenso del Cliente, al fine di prestare il Servizio AIS.

In particolare, si tratta di informazioni individuali o aggregate relative al Conto di Pagamento e avente ad oggetto la situazione consolidata, con riferimento ad un periodo temporale selezionato dal Cliente, dei saldi e dei movimenti di entrata ed uscita del predetto Conto di Pagamento.

Normativa Antiriciclaggio: Indica il Decreto Legislativo 21 novembre 2007, n. 231 e s.m.i., nonché le relative disposizioni attuative.

Normativa Privacy: Indica la vigente normativa in materia di protezione dei Dati Personali.

Operazione di Pagamento: Indica l'attività posta in essere dal Cliente, di trasferire Fondi, effettuando l'Ordine di Pagamento e indipendentemente da eventuali obblighi sottostanti tra il Cliente e il Beneficiario, sia in modalità *on demand* che *instant* o ricorrente a seconda delle funzionalità messe a disposizione dall'ASPSP e della libera scelta effettuata di volta in volta dal Cliente anche ai sensi del presente Contratto Quadro.

Ordine di Pagamento: Indica qualsiasi istruzione fornita dal Cliente all'ASPSP, per il tramite di PostePay, con la quale viene richiesta l'esecuzione di una Operazione di Pagamento a valere sul Conto di Pagamento in favore di un Beneficiario.

RTS: Indica il Regolamento Delegato (UE) 2018/389 della Commissione del 27 novembre 2017 che integra la direttiva (UE) 2015/2366 del Parlamento europeo e del Consiglio per quanto riguarda le norme tecniche di regolamentazione per l'autenticazione forte del cliente e gli *standard* aperti di comunicazione comuni e sicuri.

SCA: Il sistema di autenticazione forte che permette l'identificazione univoca del Cliente, riducendo i rischi legati all'accesso al Conto di Pagamento da parte di soggetti terzi non autorizzati, in quanto basato sull'uso di due o più elementi, classificati nelle categorie della conoscenza (qualcosa che solo il Cliente conosce, come ad esempio la password personale o il PIN), del possesso (qualcosa che solo il Cliente possiede, come, ad esempio, nel caso della c.d. "one time password" o "OTP", in cui il Cliente è l'unico soggetto in possesso del dispositivo che genera tale password) e dell'inerenza (qualcosa che caratterizza il Cliente, come ad esempio la propria impronta digitale), che sono indipendenti, in quanto la violazione di uno non compromette l'affidabilità degli altri, e che è concepita in modo tale da tutelare la riservatezza dei dati di autenticazione.

Servizio AIS: Indica il servizio di informazione sui Conti di Pagamento prestato da PostePay ai sensi del presente Contratto Quadro.

Servizio PIS: Indica il servizio che consente al Cliente di incaricare PostePay, ai sensi del presente Contratto Quadro, di disporre Ordini di Pagamento a valere su Conti di Pagamento.

Servizi: Indica congiuntamente il Servizio AIS e il Servizio PIS.

Servizi Aggiuntivi: Indica le funzionalità aggiuntive dei Servizi che PostePay si riserva di implementare di volta in volta e messe a disposizione del Cliente in conformità con il presente Contratto Quadro.

Sito: Indica il sito internet di PostePay con dominio www.postepay.it.

2. OGGETTO

1. Il presente Contratto Quadro disciplina la prestazione dei Servizi, ivi inclusi i Servizi Aggiuntivi, da parte di PostePay al Cliente.

2. Nello specifico, ai sensi del presente Contratto Quadro, PostePay si impegna a prestare con modalità *online*:

- (i) il Servizio PIS, che consente al Cliente di disporre Ordini di Pagamento, tramite PostePay, a valere sul Conto di Pagamento presso l'ASPSP;
- (ii) il Servizio AIS che consente al Cliente di ottenere, tramite PostePay, le Informazioni sui Conti.

3. Con il perfezionamento del presente Contratto Quadro, nelle modalità di cui al successivo articolo 3, il Cliente può avvalersi di entrambi i Servizi, ferma restando la possibilità di usufruire dei singoli Servizi anche disgiuntamente.

4. In aggiunta a quanto previsto al precedente articolo 2(2), PostePay si riserva altresì la facoltà di offrire al Cliente l'accesso a Servizi Aggiuntivi e, di volta in volta, visualizzabili nell'Area Riservata. Con

il perfezionamento del Contratto Quadro, il Cliente ha la facoltà di usufruire dei Servizi Aggiuntivi, di volta in volta messi a disposizione del Cliente medesimo, sin dal momento del perfezionamento del Contratto così come in qualsiasi momento successivo.

3. CONSENSO DEL CLIENTE E PERFEZIONAMENTO DEL CONTRATTO QUADRO

1. Per l'accesso ai Servizi, il Cliente deve aver previamente effettuato l'accesso all'Area Riservata con le proprie Credenziali.

2. Ai fini del perfezionamento del Contratto Quadro, il Cliente dovrà leggere attentamente il Foglio Informativo e l'Informativa Privacy messi a disposizione del Cliente nonché la copia del Contratto Quadro idonea per la stipula, che viene consegnata attraverso canali digitali (ad esempio, sull'Area Riservata e tramite e-mail) al Cliente che è tenuto a scaricarne una copia, dandone esplicita conferma. L'accettazione e il perfezionamento del Contratto Quadro avverranno in modalità online, all'esito del processo sopra descritto, tramite apposizione della Firma Elettronica avanzata. Qualora il Cliente non sia già titolare della soluzione della Firma Elettronica avanzata richiesta ai fini del perfezionamento del presente Contratto Quadro, quest'ultima sarà messa a disposizione dalla stessa PostePay ai fini della sottoscrizione e del perfezionamento del Contratto Quadro.

3. L'utilizzo dei Servizi, ivi inclusi i Servizi Aggiuntivi, è possibile attraverso l'Area Riservata e viene concesso al Cliente sul presupposto che quest'ultimo sia titolare del Conto di Pagamento indicato ai sensi del successivo articolo 4, che tutte le informazioni fornite dal Cliente e necessarie ai fini del perfezionamento del presente Contratto Quadro siano esatte e veritiere nonché, nel caso del Servizio PIS, che l'Ordine di Pagamento sia disposto a valere su un Conto di Pagamento.

4. Ai fini del perfezionamento del Contratto Quadro e per poter continuare ad usufruire dei Servizi, il Cliente si impegna a fornire a PostePay le informazioni e la documentazione che quest'ultima possa legittimamente richiedere al fine di ottemperare ai propri obblighi di legge, ivi incluse le informazioni eventualmente necessarie per finalità connesse alla Normativa Antiriciclaggio, nonché a comunicare immediatamente e per iscritto a PostePay, mediante i canali di cui al successivo articolo 11(2), qualsiasi futura modifica dei predetti dati. Il Cliente prende atto che, nel caso in cui non fornisca le informazioni e la documentazione eventualmente richieste (oppure le fornisca in maniera inesatta o incompleta) e PostePay non sia in grado di adempiere ai propri obblighi derivanti dalla Normativa Antiriciclaggio, PostePay potrà sospendere l'utilizzo dei Servizi in favore del Cliente e, se del caso, recedere dal presente Contratto Quadro ai sensi dei successivi articoli 12 e 14.

5. Il Cliente può usufruire dei Servizi attraverso l'Area Riservata, seguendo i procedimenti operativi ivi adottati.

4. MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO DEI SERVIZI

1. Il Cliente potrà usufruire dei Servizi accedendo all'Area Riservata ed inserendo nell'Elenco dei Conti, seguendo l'apposito procedimento, ciascun Conto di Pagamento con riferimento al quale intende avvalersi della fornitura dei Servizi. L'Elenco dei Conti potrà essere modificato e/o integrato dal Cliente in occasione degli accessi successivi, attraverso le apposite funzioni disponibili nell'Area Riservata.

2. Il Cliente prende atto che l'inserimento del Conto di Pagamento nell'Elenco dei Conti implica il rilascio del proprio consenso ai fini della prestazione dei Servizi, fermo restando quanto previsto al successivo articolo 6 circa l'autorizzazione tramite SCA per procedere con la fornitura del singolo Servizio di volta in volta richiesto nell'ambito del presente Contratto Quadro.

3. In occasione di qualsiasi accesso successivo all'Area Riservata, per usufruire dei Servizi il Cliente seleziona – tra quelli già inseriti nell'Elenco dei Conti ai sensi del precedente articolo 4(1) – il Conto di Pagamento in relazione al quale intende avvalersi della prestazione dei Servizi, anche disgiuntamente, e in tal modo viene reindirizzato automaticamente presso l'ASPSP di riferimento al fine di effettuare la SCA messa a disposizione da quest'ultimo.

4. In aggiunta a quanto previsto ai sensi del precedente articolo 4(3),

- (i) con riferimento al solo Servizio PIS, previa autenticazione mediante la SCA, il Cliente deve aver inserito i dati relativi all'Ordine di Pagamento che intende impartire e che visualizzerà riportati in una schermata riepilogativa comprensiva dell'importo oggetto dell'Ordine di Pagamento e delle eventuali commissioni dovute a PostePay, dei quali il Cliente prende visione – verificandone la correttezza – al fine di confermare l'Ordine di Pagamento che verrà così disposto da PostePay;
- (ii) con riferimento al solo Servizio AIS, fermo restando quanto previsto al successivo articolo 6(3), dopo aver effettuato la SCA, il Cliente potrà visualizzare direttamente tramite l'Area Riservata le Informazioni sul Conto di Pagamento selezionato.

5. Una volta confermato l'Ordine di Pagamento:

- (i) verrà prodotta e consegnata al Cliente, mediante i canali digitali di cui al successivo articolo 11(3), una ricevuta contenente le seguenti informazioni: la conferma del buon esito della Disposizione, i dati identificativi dell'Operazione di Pagamento, l'importo dell'Operazione di Pagamento e tutte le spese dovute a PostePay a fronte dell'operazione, distinte, se del caso, per singole voci; oppure, in alternativa,
 - (ii) il Cliente ha il diritto di richiedere un documento che riporti le medesime informazioni contenute nella suddetta ricevuta e consegnato al Cliente con cadenza mensile mediante i canali digitali di cui al successivo articolo 11(3).
6. Fermo restando quanto previsto al precedente articolo 4(5), tutti i dati relativi alla Disposizione saranno altresì resi disponibili al Cliente attraverso l'Area Riservata e saranno scaricabili e consultabili dal Cliente in qualsiasi momento.
7. Resta inteso che:
- (i) qualora il Conto di Pagamento risulti errato e/o inesistente oppure se il Cliente non effettua la SCA, i Servizi non potranno essere prestati;
 - (ii) il Cliente non può revocare l'Ordine di Pagamento dopo averlo confermato;
 - (iii) i tempi massimi di esecuzione della Disposizione da parte di PostePay coincidono di fatto con il tempo di emissione della ricevuta di cui al precedente articolo 4(5)(i);
 - (iv) i tempi massimi di accredito dei Fondi al Beneficiario sono determinati e dipendono unicamente dall'ASPSP e coincidono, di regola, con il Giorno Lavorativo successivo alla ricezione dell'Ordine di Pagamento disposto tramite il Servizio PIS. L'ASPSP può aver stabilito un limite temporale, fissato in prossimità della giornata lavorativa operativa, oltre il quale gli ordini di pagamento ricevuti, inclusi quelli disposti tramite il Servizio PIS, si considerano ricevuti il Giorno Lavorativo successivo (c.d. cut-off). Per maggiori informazioni sui tempi di accredito dei Fondi al Beneficiario, il Cliente deve fare riferimento esclusivo alla documentazione messa a disposizione dall'ASPSP.

5. REVOCA DEL CONSENSO E DISATTIVAZIONE DEI SERVIZI

1. Il Cliente può revocare in qualsiasi momento il consenso alla prestazione dei Servizi da parte di PostePay:

- (i) spuntando l'apposita casella visualizzabile nell'Area Riservata;
- (ii) eliminando il Conto di Pagamento dall'Elenco dei Conti; oppure
- (iii) con riferimento al solo Servizio AIS in relazione a un determinato Conto di Pagamento, comunicando tale intenzione direttamente all'ASPSP di riferimento.

2. Resta inteso che la revoca del consenso, espressa nelle modalità di cui al presente articolo 5, non comporterà lo scioglimento del presente Contratto Quadro – che resterà valido ed efficace tra PostePay e il Cliente – bensì esclusivamente l'eventuale sospensione dei Servizi ai sensi del successivo articolo 12.

3. Qualora il Cliente non intenda più usufruire definitivamente dei Servizi, è possibile recedere dal presente Contratto Quadro in qualsiasi momento ai sensi del successivo articolo 14.

6. AUTENTICAZIONE FORTE DEL CLIENTE

1. Una volta effettuato l'accesso all'Area Riservata, l'utilizzo dei Servizi è soggetto alla procedura di SCA prevista dall'Intermediario di Radicamento del Conto.

2. PostePay avvisa il Cliente della necessità di rinnovo della SCA con le modalità previste dal successivo articolo 11(3). Nel caso in cui il Cliente non provveda entro i termini indicati da PostePay, la prestazione dei Servizi sarà sospesa relativamente al Conto di Pagamento con riferimento al quale la SCA del Cliente non sia stata rinnovata.

3. Nell'ambito del Servizio AIS, la SCA deve essere effettuata al fine di consentire la prima interrogazione del Conto di Pagamento da parte di PostePay e ha un periodo di validità pari a 180 giorni a partire dal momento in cui è stata effettuata per l'ultima volta (il dato viene gestito dall'ASPSP presso cui è detenuto il conto di pagamento). Allo scadere di tale periodo, per continuare ad usufruire del Servizio AIS, il Cliente dovrà rinnovare il consenso tramite la SCA.

7. COSTI DEI SERVIZI

1. A titolo di corrispettivo per la prestazione dei Servizi, il Cliente deve corrispondere in favore di PostePay gli importi indicati nel Foglio Informativo.

8. OBBLIGHI DI POSTEPAY IN RELAZIONE ALLA PRESTAZIONE DEI SERVIZI

1. PostePay si impegna a:

- (i) prestare i Servizi solo a seguito del rilascio del consenso da parte del Cliente con le modalità di cui al precedente articolo 4 del presente Contratto Quadro;

- (ii) non comunicare e non consentire l'accesso alle Credenziali a soggetti terzi ad eccezione del Cliente e a PostePay stessa;
- (iii) non comunicare le credenziali di accesso ai Conti di Pagamento fornite dal Cliente a soggetti diversi dal Cliente stesso e dall'Intermediario di Radicamento del Conto e a trasmettere tali credenziali attraverso canali sicuri ed efficienti;
- (iv) identificarsi, per ogni sessione di interrogazione e/o accesso al Conto di Pagamento, presso l'Intermediario di Radicamento del Conto, comunicando con questo e con il Cliente in maniera sicura;
- (v) fornire al Cliente le Informazioni sui Conti in maniera accurata e corrispondente a quanto dalla stessa ottenuto in sede di accesso al Conto di Pagamento;
- (vi) accedere soltanto alle informazioni sui Conti di Pagamento indicati dal Cliente e sulle operazioni di pagamento effettuate a valere su tali Conti di Pagamento, non richiedendo Dati Sensibili relativi ai pagamenti;
- (vii) non utilizzare, né conservare dati, né accedere per fini diversi dalla prestazione dei Servizi, conformemente alla Normativa Privacy.

9. OBBLIGHI DEL CLIENTE IN RELAZIONE ALL'UTILIZZO DEI SERVIZI

1. Il Cliente ha l'obbligo di utilizzare i Servizi in conformità con il presente Contratto Quadro e, in particolare, di:
 - (i) custodire e mantenere segrete le Credenziali; e
 - (ii) accedere all'Area Riservata esclusivamente attraverso dispositivi (ad esempio computer, smartphone, tablet, ecc.) sui quali abbia installato adeguati programmi antivirus e firewall.
2. Il Cliente ha l'obbligo di comunicare senza indugio a PostePay, attraverso le modalità indicate nel Foglio Informativo, lo smarrimento, il furto o l'uso non autorizzato delle Credenziali non appena ne viene a conoscenza.

10. AGGIORNAMENTO DELL'APPLICAZIONE MOBILE

1. PostePay può, di volta in volta, aggiornare o modificare l'Applicazione Mobile al fine di conformarsi a modifiche normative e/o regolamentari e/o implementare adeguamenti tecnici e miglioramenti.
2. Gli aggiornamenti di cui al precedente articolo 10(1) saranno obbligatori qualora il Cliente intenda continuare a usufruire dei Servizi ai sensi del presente Contratto Quadro. In caso di mancato aggiornamento dell'Applicazione Mobile da parte del Cliente, PostePay potrà sospendere i Servizi ai sensi del successivo articolo 12.

11. COMUNICAZIONI E CONTATTI

1. Il Cliente può richiedere in qualsiasi momento a PostePay una copia del presente Contratto Quadro, ivi compreso il Foglio Informativo, aggiornato con le condizioni economiche in vigore. Il Contratto Quadro sarà sempre disponibile anche nell'Area Riservata. La consegna del Contratto Quadro (comprensivo del Foglio Informativo) non comporta alcun costo per il Cliente e avviene mediante l'invio di una e-mail all'indirizzo di posta elettronica fornito dal Cliente.
2. Il Cliente può contattare PostePay secondo le modalità di cui al Foglio Informativo, fermo restando quanto previsto per l'esercizio del diritto di recesso ai sensi del successivo articolo 14(2) e per i reclami ai sensi del successivo articolo 19(1).
3. PostePay può contattare il Cliente attraverso comunicazioni inviate all'indirizzo del Cliente o rese disponibili nell'Area Riservata, anche tramite notifiche push sull'Applicazione Mobile, ovvero tramite posta elettronica e/o numero di telefono cellulare forniti dal Cliente.

12. SOSPENSIONE DEI SERVIZI

1. PostePay può sospendere in tutto o in parte l'utilizzo dei Servizi per giustificati motivi. Questi ultimi ricorrono, a titolo esemplificativo, nei casi in cui:
 - (i) il Cliente non fornisca le informazioni e la documentazione eventualmente richieste da PostePay (oppure le fornisca in maniera inesatta o incompleta) e PostePay non sia conseguentemente in grado di adempiere ai propri obblighi derivanti dalla Normativa Antiriciclaggio in sede di perfezionamento del Contratto Quadro o successivamente;
 - (ii) il Cliente non effettui il rinnovo della SCA nei termini indicati da PostePay ai sensi del precedente articolo 6(2);
 - (iii) PostePay abbia ragionevoli dubbi circa la sicurezza dell'Applicazione Mobile o dell'Area Riservata accessibile dal Sito o sospetti che qualsiasi Servizio sia stato utilizzato in modo fraudolento, in violazione della Normativa Antiriciclaggio o in modo non autorizzato;
 - (iv) il Cliente non esegua l'aggiornamento dell'Applicazione Mobile ai sensi del precedente articolo 10, ove necessario alla fruizione di uno qualsiasi dei Servizi;

- (v) PostePay sospetti che il Cliente abbia violato i propri obblighi contrattuali;
 - (vi) il Cliente abbia eliminato l'unico Conto di Pagamento inserito nell'Elenco dei Conti; oppure
 - (vii) il Cliente abbia revocato il consenso, comunicando tale intenzione al proprio ASPSP, relativo alla prestazione del Servizio AIS con riferimento all'unico Conto di Pagamento inserito nell'Elenco dei Conti.
2. Il Cliente verrà informato senza indugio della sospensione dei Servizi e delle ragioni ad essa sottese, salvo il caso in cui tale comunicazione risulti contraria alla legge ovvero possa compromettere le misure di sicurezza utilizzate dai sistemi informatici nella prestazione dei Servizi.
 3. PostePay può revocare la sospensione e, se del caso, sbloccare l'accesso all'account, qualora siano cessate le ragioni che hanno portato alla sospensione dei Servizi.
 4. Il Cliente non avrà diritto ad alcun risarcimento del danno eventualmente subito in caso di sospensione dei Servizi, anche qualora i sospetti o i dubbi di PostePay di cui al precedente articolo 12(1) si rivelino successivamente infondati.
 5. Qualora fosse necessario effettuare interventi di manutenzione ordinaria sui sistemi informatici funzionali alla prestazione dei Servizi, fermo quanto indicato al successivo articolo 12(6), tutte o alcune delle funzioni dell'Applicazione Mobile o dell'Area Riservata accessibile dal Sito potrebbero temporaneamente non essere disponibili.
 6. Qualora fosse necessario effettuare interventi di manutenzione straordinaria relativi all'Applicazione Mobile o all'Area Riservata accessibile dal Sito conseguenti, ad esempio, a guasti tecnici o errori di sistema, PostePay si impegna a ripristinarne il funzionamento appena possibile.
 7. PostePay non è ritenuta responsabile per ogni conseguenza derivante dall'indisponibilità dei Servizi a seguito di qualsiasi problema tecnico che risulti essere non riconducibile alla sfera di controllo di PostePay stessa, quale, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'indisponibilità di connettività e problemi tecnici riferibili ai dispositivi del Cliente.

13. DIRITTO DI RIPENSAMENTO

1. PostePay e il Cliente si danno atto che il Contratto Quadro sottoscritto mediante le modalità di cui al precedente articolo 3 si configura come un "contratto a distanza" ai sensi delle applicabili norme del Codice del Consumo.
2. Qualora il Cliente rivesta la qualifica di "consumatore" ai sensi del Codice del Consumo, potrà recedere dal Contratto Quadro entro il termine di 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla data di conclusione del Contratto Quadro stesso, senza penalità e senza spese. Prima dello scadere del suddetto termine, il Cliente può comunicare per iscritto a PostePay che intende avvalersi del diritto di recesso nelle modalità di cui al Foglio Informativo.

14. DURATA, RECESSO E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO QUADRO. TEMPI MASSIMI DI CHIUSURA DEL RAPPORTO

1. Il presente Contratto Quadro ha durata indeterminata, fermo restando quanto previsto dal precedente articolo 13 e dai successivi commi del presente articolo 14.
2. Il Cliente può recedere in ogni momento dal presente Contratto Quadro, senza penalità e senza spese di chiusura, contattando direttamente PostePay tramite e-mail o posta raccomandata A/R rispettivamente all'indirizzo di posta elettronica o alla casella postale indicati nel Foglio Informativo nonché tramite l'Applicazione Mobile seguendo le modalità operative ivi indicate. L'esercizio del diritto di recesso implica automaticamente la revoca del consenso fornito a PostePay ad accedere presso i Conti di Pagamento detenuti presso gli ASPSP.
3. PostePay ha il diritto di recedere dal presente Contratto Quadro inviando un preavviso scritto al Cliente almeno 2 (due) mesi prima dell'efficacia del recesso, tramite posta raccomandata A/R inviata al Cliente ovvero in formato elettronico mediante supporto durevole nell'Area Riservata.
4. Se sussiste un giustificato motivo, PostePay può recedere dal Contratto Quadro con effetto immediato ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 33, comma 3, del Codice del Consumo, dandone comunicazione al Cliente. A scopo meramente esemplificativo e non esaustivo, il recesso con effetto immediato di PostePay potrà avvenire per uno dei seguenti motivi: nel caso in cui il Cliente non fornisca le informazioni e la documentazione eventualmente richieste da PostePay (oppure le fornisca in maniera inesatta o incompleta) e PostePay non sia in grado di adempiere ai propri obblighi derivanti dalla Normativa Antiriciclaggio in sede di perfezionamento del Contratto Quadro o successivamente; nei casi di elevato sospetto di operatività in frode o in violazione della Normativa Antiriciclaggio.

5. In caso di recesso dal Contratto Quadro, PostePay disabiliterà l'utilizzo dei Servizi e provvederà alla chiusura del rapporto entro lo stesso Giorno Lavorativo nel quale il Cliente comunica la volontà di recedere dal Contratto Quadro.

15. RAPPORTO CON L'INTERMEDIARIO DI RADICAMENTO DEL CONTO

1. PostePay non è in alcun modo responsabile nel caso in cui riscontri l'impossibilità o una limitazione nell'eseguire la Disposizione di Ordine di pagamento o nell'accesso alle Informazioni sui Conti, dovute a un qualsiasi disservizio a livello dell'ASPSP, o nel caso in cui le informazioni ottenute a livello di ASPSP non siano, per qualsiasi ragione, accurate o corrette.

2. In nessun caso PostePay potrà essere considerata responsabile per pretese del Cliente relative ai servizi prestati dall'Intermediario di Radicamento del Conto. Pertanto, qualsiasi problematica non inerente alla corretta prestazione dei Servizi dovrà essere sottoposta dal Cliente esclusivamente all'attenzione dell'Intermediario di Radicamento del Conto. A tal riguardo e a titolo meramente esemplificativo, il Cliente prende atto che nell'ambito del Servizio PIS, PostePay è responsabile esclusivamente per la Disposizione di Ordini di Pagamento ma non può essere considerata in alcun modo responsabile per la mancata esecuzione dell'Ordine di Pagamento impartito dal Cliente e disposto tramite PostePay nei confronti dell'ASPSP, in quanto solo a quest'ultimo, ai sensi della normativa di riferimento, è conferito il potere di procedere con detta esecuzione.

16. MODIFICHE UNILATERALI AL CONTRATTO QUADRO

1. PostePay si riserva di modificare unilateralmente, anche in senso sfavorevole al Cliente, il presente Contratto Quadro.

2. Nelle ipotesi in cui PostePay intenda modificare il Contratto Quadro ai sensi del precedente articolo 16(1), dovrà comunicare al Cliente, in formato elettronico mediante supporto durevole nell'Area Riservata, le modifiche previste almeno 2 (due) mesi prima della data stabilita per la loro applicazione. Tali modifiche si intenderanno tacitamente accettate dal Cliente a meno che il medesimo, prima della data prevista per la loro applicazione, comunichi per iscritto, agli indirizzi riportati all'interno del Foglio Informativo, che non intende accettare le stesse e che intende recedere dal Contratto Quadro. Il suddetto recesso non comporterà alcuna penalità o costo per il Cliente, fermo restando che esso determinerà l'immediata cessazione dei Servizi.

17. LINGUA

1. Qualora il presente Contratto Quadro, alcuni termini e condizioni ovvero qualsiasi altro documento ad esso relativo siano forniti in una lingua diversa dalla lingua italiana, quest'ultima prevarrà in caso di conflitto.

2. Le comunicazioni di cui al presente Contratto Quadro sono rese in lingua italiana.

18. DATI PERSONALI

1. I Dati Personali messi a disposizione di PostePay da parte del Cliente o forniti a PostePay dal Cliente medesimo, verranno trattati nel rispetto della vigente Normativa Privacy ed in conformità a quanto indicato nella Informativa Privacy ex art. 13 Regolamento (UE) 2016/679, che costituisce parte integrante del presente Contratto Quadro.

19. RECLAMI

1. Qualora il Cliente non sia soddisfatto dei Servizi prestati da PostePay ai sensi del presente Contratto Quadro, può rappresentare tale circostanza a PostePay, ai recapiti di PostePay indicati nell'apposita sezione del Foglio Informativo, così che PostePay possa adoperarsi per risolvere il problema. Il Cliente si impegna a collaborare con PostePay e a fornire le informazioni necessarie per istruire il reclamo e risolverlo il più rapidamente possibile. PostePay si impegna a rispondere entro 15 (quindici) Giorni Lavorativi dalla ricezione del reclamo da parte del Cliente. In ogni caso, qualora PostePay, al verificarsi di situazioni eccezionali, non possa rispondere entro 15 (quindici) Giorni Lavorativi, 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 35 (trentacinque) Giorni Lavorativi.

2. Qualora entro il termine stabilito ai sensi del precedente articolo 19(1), PostePay non dia riscontro ovvero non dia riscontro soddisfacente per le pretese del Cliente, questi può adire l'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), la cui disciplina è consultabile al sito www.arbitrobancariofinanziario.it. Il Cliente può altresì scoprire come adire l'ABF chiedendo a PostePay.

3. In ogni caso, ai fini della risoluzione stragiudiziale delle controversie che possano insorgere in ordine ai Servizi e in relazione all'obbligo di cui all'art. 5, comma 1-bis, del D.Lgs. 4 marzo 2010, n. 28 s.m.i. di esperire il procedimento di mediazione prima di fare ricorso all'Autorità Giudiziaria, PostePay e il Cliente concordano secondo quanto previsto dall'art. 5, comma 5, del citato D.Lgs. 28/10 di sottoporre tali controversie al Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione per le controversie Bancarie Finanziarie e societarie – ADR iscritto al registro degli organismi di mediazione tenuto dal Ministero della Giustizia o, previo accordo, ad un altro organismo iscritto al medesimo registro. L'obbligo di cui all'art. 5, comma 1-bis, del D.Lgs. 28/10 di esperire il procedimento di mediazione prima di fare ricorso all'Autorità Giudiziaria può essere alternativamente assolto dal Cliente sperando il procedimento istituito in attuazione dell'art. 128-bis del D.Lgs. 1° settembre 1993 n. 385 e successive modifiche mediante ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) di cui all'articolo 19(2) che precede.

4. Parimenti, con riferimento ai Servizi, il Cliente ha inoltre la possibilità di presentare esposti alla Banca d'Italia conformemente alla disciplina vigente.

20. FORZA MAGGIORE

1. PostePay non è considerata responsabile in caso di inadempimento del presente Contratto Quadro dovuto a cause di forza maggiore, come a titolo esemplificativo problemi di connettività alla rete internet non imputabili a PostePay.

2. PostePay non è considerata responsabile in caso di inadempimento del presente Contratto Quadro dovuta al rispetto dei propri obblighi di legge o regolamentari, ovvero all'adempimento di ordini, sentenze, provvedimenti o altri dispositivi emanati da Autorità competenti.

21. INVALIDITÀ PARZIALE

1. Nel caso in cui uno o più articoli o disposizioni del presente Contratto Quadro siano da ritenersi illeciti o inapplicabili, in tutto o in parte, per effetto di norme di legge, l'invalidità di tale articolo o disposizione non pregiudica la validità di tutti gli altri articoli o disposizioni del Contratto Quadro medesimo.

22. CESSIONE DEL CONTRATTO QUADRO E/O DI EVENTUALI CREDITI

1. Il Cliente acconsente sin da ora alla cessione da parte di PostePay del Contratto Quadro a terzi, in ogni caso senza che risulti diminuita la tutela dei diritti del Cliente, mediante semplice comunicazione scritta al Cliente.

2. PostePay potrà inoltre cedere a terzi, in tutto o in parte, eventuali crediti e relativi accessori nei confronti del Cliente. PostePay comunicherà per iscritto al Cliente la cessione dei propri crediti e relativi accessori nei confronti del Cliente.

3. Nei casi di cui agli articoli precedenti, il Cliente presta il proprio consenso all'invio ai terzi cessionari di informazioni relative allo stesso.

4. Il Cliente non potrà cedere a terzi, in tutto o in parte, i propri diritti, interessi e obblighi nascenti dal Contratto Quadro e qualsiasi tentativo di trasferimento del presente Contratto Quadro o dei diritti, degli interessi o degli obblighi che ne conseguono senza assenso di PostePay sarà nullo e inefficace.

23. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

1. Il presente Contratto Quadro e qualsiasi controversia o reclamo relativi allo stesso sono regolati e interpretati in conformità con la legge italiana.

2. Fatti salvi i diritti attribuiti al Cliente e derivanti dal rapporto contrattuale tra questi e l'Intermediario di Radicamento del Conto, le eventuali controversie che dovessero insorgere in merito all'esecuzione dei Servizi da parte di PostePay saranno di competenza esclusiva del Foro di residenza o domicilio del Cliente.