

# CONTRATTO QUADRO SUI SERVIZI DI PAGAMENTO MANGOPAY

## Condizioni Generali di Utilizzo dei Servizi di Pagamento

*Versione aggiornata al 1 luglio 2019*

Concluso tra:

Il cliente, persona giuridica o persona fisica iscritta al RCS (o al repertorio nazionale dei mestieri o a un organismo professionale equivalente) in uno Stato membro dell'Unione europea o in uno Stato parte dello Spazio economico europeo, o in un paese terzo che impone obblighi equivalenti in materia di lotta al riciclaggio e al finanziamento del terrorismo, il quale agisce per proprio conto esclusivamente per finalità professionali (commerciali, industriali, artigianali o liberali),

in prosieguo il «**Titolare**» o «**Titolare professionista**»,

o

Il cliente, persona fisica residente in uno Stato membro dell'Unione europea o in uno Stato parte dello Spazio economico europeo, o in un paese terzo che impone obblighi equivalenti in materia di lotta al riciclaggio e al finanziamento del terrorismo, il quale agisce per proprio conto esclusivamente per finalità non professionali,

in prosieguo il «**Titolare**» o «**Titolare consumatore**», da una parte,

e,

**MANGOPAY SA** società per azioni di diritto lussemburghese, con capitale di 6.200.000 euro, con sede legale in 2, Avenue Amélie, L-1125 Lussemburgo, iscritta nel Registro del commercio e delle società di Lussemburgo con il numero B173459, autorizzata ad esercitare la sua attività nello Spazio economico europeo, in qualità di istituto di moneta elettronica autorizzato dalla Commission de Surveillance du Secteur Financier, 283 route d'Arlon L-1150 Lussemburgo, [www.cssf.lu](http://www.cssf.lu),

in prosieguo il «**Prestatore**», dall'altra parte,

in prosieguo denominate singolarmente «**Parte**» o collettivamente «**Parti**».

### Avvertenza

Il Titolare è invitato a leggere con attenzione il presente Contratto Quadro che gli è stato consegnato dalla Piattaforma prima di accettarlo. È invitato a scaricarlo su un Supporto durevole. Come regola generale, le comunicazioni con il Prestatore avvengono sempre tramite la Piattaforma, secondo le modalità previste nelle Condizioni Generali del Sito, salvo quando il Contratto prevede una diversa modalità di comunicazione.

## 1. Definizioni

Ai fini della presente scrittura, i termini che seguono sono così definiti:

«**Autenticazione**»: indica le procedure definite dalla Piattaforma per verificare l'identità del Titolare o la validità di un Ordine di pagamento. Siffatte procedure includono l'uso dei Dati di sicurezza personalizzati e dei Dati di identificazione.

«**Autenticazione forte**»: indica le procedure di Autenticazione definite dalla Piattaforma che soddisfano i requisiti della Direttiva europea 2015/2366 del 25 novembre 2015. L'Autenticazione forte include segnatamente elementi che consentono di stabilire un legame dinamico tra l'Operazione, l'importo e il Beneficiario.

«**Banche**»: indica gli istituti di credito responsabili della protezione del denaro raccolto dal Prestatore per conto del Titolare. Il denaro in questione è iscritto nei suoi libri contabili su un conto di accantonamento aperto appositamente. Gli istituti indicati sono attualmente ING Luxembourg e Crédit Mutuel Arkéa. Il Prestatore si riserva la facoltà di scegliere qualsiasi altro istituto di credito autorizzato.

«**Beneficiario**»: indica una persona giuridica o fisica, creditore di un'Operazione di pagamento emessa dal Titolare.

«**Carta**»: indica la carta di debito, di pagamento o di credito utilizzata per trasferire denaro a un Titolare indicato nel proprio Conto di pagamento aperto nei libri contabili del Prestatore. La carta è collegata a una delle seguenti reti: Visa, MasterCard, CB.

«**Conto di pagamento**» o «**Conto**»: indica il Conto di pagamento aperto dal Prestatore a nome del Titolare utilizzato per compiere operazioni di pagamento. Il Conto non può in nessun caso essere assimilato a un conto di deposito. Il Conto è espresso nella valuta indicata sul Sito al momento dell'iscrizione.

«**Condizioni Generali del Sito**»: indica le condizioni generali di utilizzo del Sito concluse tra gli utenti del Sito e la Piattaforma, che disciplinano segnatamente l'accesso al Sito.

«**Condizioni tariffarie**»: indica le modalità finanziarie convenute tra il Titolare e la Piattaforma, incluse le spese dovute a titolo del presente Contratto Quadro.

«**Contratto Quadro**»: indica le presenti Condizioni Generali di Utilizzo dei Servizi di pagamento, accompagnate dal Modulo di sottoscrizione e dalle Condizioni tariffarie, che disciplinano l'uso dei Servizi di pagamento e la gestione del Conto di pagamento da parte del Prestatore.

«**Dati di sicurezza personalizzati**»: indica i dati personalizzati forniti dalla Piattaforma al Titolare a fini di Autenticazione. Essi includono i Dati di identificazione e ogni altro eventuale dato legato alla procedura di Autenticazione o di Autenticazione forte.

«**Dati di identificazione**»: indica l'identificativo unico e la password del Titolare, che gli permettono di accedere al suo Spazio personale.

«**Dati personali**»: indica qualsiasi informazione relativa al Titolare persona fisica, o a una persona fisica collegata al Titolare persona giuridica (segnatamente un mandatario sociale, un beneficiario effettivo, una Persona autorizzata), ai sensi del Regolamento europeo 2016/679 relativo alla protezione dei dati personali.

«**Spazio personale**»: indica l'ambiente dedicato del Titolare, accessibile sul Sito della Piattaforma, che gli permette di accedere al suo Conto di pagamento e di utilizzare i Servizi di pagamento.

«**Modulo di sottoscrizione**»: indica il modulo da riempire per sottoscrivere i Servizi di pagamento, accessibile sul Sito al momento dell'iscrizione o messo a disposizione dalla Piattaforma.

«**Giorno Lavorativo**»: indica un giorno di calendario ad eccezione di sabato, domenica e giorni festivi nella Francia metropolitana e in Lussemburgo e ogni altro giorno indicato come tale dal Prestatore.

«**Strumenti di pagamento**»: indica gli strumenti di pagamento diversi dalla Carta, elencati nel Sito, la cui acquisizione è proposta dal Prestatore su opzione. Il Titolare attiva gli Strumenti di pagamento di sua scelta dal proprio Spazio personale.

«**Operazione di pagamento**»: indica un bonifico periodico o singolo, ordinato dal Titolare o da qualsiasi mandatario autorizzato a tal fine, a carico del Conto di pagamento.

«**Ordine di pagamento**»: indica l'istruzione data dal Titolare al Prestatore nel rispetto della procedura prevista nel Contratto Quadro al fine di eseguire un'Operazione di pagamento.

«**Pagina di pagamento**»: Indica la pagina resa sicura dal prestatore monetario del Prestatore.

«**Interessato**»: indica il Titolare persona fisica o qualsiasi persona fisica legata al Titolare (segnatamente un mandatario sociale, un beneficiario effettivo, una Persona autorizzata), i cui Dati personali sono trattati nell'ambito dell'esecuzione del presente Contratto Quadro.

«**Persona autorizzata**»: indica qualsiasi mandatario indicato dal Titolare per accedere al Conto di pagamento e utilizzare i Servizi di pagamento per suo conto.

«**Piattaforma**»: indica il soggetto giuridico, le cui coordinate sono indicate nelle Condizioni Generali del Sito, che gestisce il Sito. Essa prepara, assiste e consiglia i clienti futuri, in vista della conclusione del Contratto Quadro, tramite il suo Sito. Accompagna i Titolari nel corso del loro rapporto con il Prestatore nell'ambito del compimento delle loro Operazioni di pagamento. Raccoglie i documenti necessarie per l'apertura del Conto. La Piattaforma non raccoglie denaro fatta eccezione per le spese pattuite nelle Condizioni tariffarie.

«**Prestatore**»: indica MANGOPAY SA, emittente della Moneta Elettronica autorizzata in Lussemburgo dalla Commission de Surveillance du Secteur Financier con i riferimenti n°3812, autorizzato ad esercitare la sua attività in tutti i paesi membri dell'Unione europea. Il Prestatore figura nell'elenco degli istituti di moneta elettronica consultabile all'indirizzo [www.cssf.lu/surveillance/ep-eme/listes-officielles](http://www.cssf.lu/surveillance/ep-eme/listes-officielles).

«**Prestatore di servizi di pagamento terzo**» o «**PSP terzo**»: indica qualsiasi istituto, diverso dal Prestatore, autorizzato in un paese membro dell'Unione europea o parte dello Spazio economico europeo, o in un paese terzo che impone obblighi equivalenti in materia di lotta al riciclaggio e finanziamento del terrorismo.

**Servizio clienti della piattaforma**: indica il servizio le cui coordinate sono indicate sul Sito, presso il quale il Titolare potrà ottenere le informazioni relative al Contratto Quadro.

«**Servizi di pagamento**»: indica i servizi di pagamento definiti ai punti 3 e 5 dell'allegato alla legge lussemburghese del 10 novembre 2009 relativa ai servizi di pagamento.

«**Sito**»: indica il sito internet gestito dalla Piattaforma che ha ad oggetto la vendita di beni o servizi a Utenti o la raccolta di denaro presso di essi, o la messa in contatto di Titolari e Utenti.

«**Supporto durevole**»: indica qualsiasi strumento che consente al Titolare di archiviare informazioni che gli sono inviate personalmente per poterci ritornare in un secondo tempo a seconda delle finalità per le quali le informazioni sono inviate e che permette la riproduzione identica delle informazioni archiviate. Si presenta solitamente sotto forma di un file PDF.

«**Titolare**»: indica qualsiasi persona giuridica o fisica che agisce per proprio conto e a nome della quale è aperto un Conto di pagamento per utilizzare i Servizi di pagamento.

«**Utente**»: indica qualsiasi persona fisica o giuridica che ha trasferito denaro a un Titolare attraverso il Sito utilizzando la propria Carta o altro Strumento di pagamento accettato dal Prestatore per trasferire denaro.

## **2. Oggetto**

Il Contratto Quadro ha ad oggetto la definizione delle condizioni alle quali il Prestatore presta al Titolare Servizi di pagamento a fronte di un corrispettivo definito all'articolo 11 della presente scrittura.

I predetti Servizi di pagamento includono:

- l'apertura e la gestione del Conto di pagamento,
- a favore del Conto di pagamento: iscrizione del denaro trasferito con Carte o altri Strumenti di pagamento accettati dal Prestatore; il ricevimento di bonifici.
- a carico del Conto di pagamento: l'esecuzione delle Operazioni di bonifico singolo o ricorrente, il prelevamento delle spese dovute in applicazione della presente scrittura, lo storno dei trasferimenti di denaro con Carte (o con altri strumenti di pagamento).

Il Conto non sarà oggetto di alcuno scoperto, prestito, credito o sconto. Il Prestatore non offre servizi di cambio.

Il Prestatore ha incaricato la Piattaforma di assistere la conclusione della presente scrittura con ciascun Titolare e di accompagnarli nel corso dei rapporti con il Prestatore.

## **3. Sottoscrizione dei servizi**

### **3.1. Modalità di sottoscrizione**

Il Contratto Quadro è concluso a distanza, secondo le modalità previste dalla Piattaforma alle Condizioni Generali del Sito. Per poter concludere il Contratto Quadro online, il richiedente deve obbligatoriamente disporre di attrezzature (materiali e software), di cui è il solo responsabile.

Come regola generale, l'accettazione del Contratto Quadro avviene a distanza tramite il Sito e si perfeziona con una firma elettronica. Il richiedente ha la facoltà di chiedere la firma manoscritta del Contratto. A tal fine, deve stampare il presente Contratto, firmarlo e restituirlo elettronicamente o per posta al Servizio clienti della Piattaforma le cui coordinate sono indicate nelle Condizioni Generali del Sito.

In caso di firma manoscritta, la data di conclusione del Contratto Quadro è ritenuta coincidere con la data indicata su di esso e, in mancanza di data, sarà considerata la data di ricevimento del Contratto Quadro da parte della Piattaforma.

La firma elettronica del Contratto Quadro è apposta mediante il Sito. La data di conclusione del Contratto Quadro corrisponde alla data in cui il richiedente perfeziona il processo di firma elettronica indicato sul Sito.

Il Contratto Quadro concluso tra le Parti elettronicamente ha lo stesso valore probatorio di un Contratto Quadro su supporto cartaceo.

### **3.2. Documenti contrattuali**

Il Contratto Quadro è costituito:

- dalle presenti Condizioni Generali di Utilizzo dei Servizi di Pagamento,
- dal Modulo di sottoscrizione disponibile sul Sito,
- dalle Condizioni tariffarie comunicate dalla Piattaforma.

Le presenti Condizioni Generali di Utilizzo dei Servizi di pagamento e le Condizioni tariffarie sono messe a disposizione del Titolare sul Sito e sono scaricabili su Supporto durevole. In qualsiasi momento del rapporto contrattuale, il Titolare può, se ne fa richiesta, ricevere i predetti documenti su supporto cartaceo.

Il Prestatore conserva l'accesso ai documenti contrattuali per cinque (5) anni a decorrere dalla fine del rapporto contrattuale. Il Prestatore cesserà di fornire il servizio alla scadenza del suindicato termine di cinque (5) anni.

Il Prestatore potrà assoggettare la conclusione della presente scrittura alla condizione che il Titolare consegni una attestazione e informazioni complementari al fine di convalidare il suo stato rispetto alle predette pattuizioni.

## **4. Apertura del Conto**

### **4.1. Condizioni necessarie e preliminari all'apertura del Conto**

Qualsiasi persona fisica che abbia compiuto diciotto (18) anni in possesso della capacità giuridica e qualsiasi persona giuridica, residente e/o iscritta in uno Stato membro dell'Unione europea o in uno Stato parte dell'accordo relativo allo Spazio economico europeo o in un paese terzo che impone obblighi equivalenti in materia di lotta al riciclaggio e finanziamento del terrorismo, può presentare una richiesta di apertura del Conto purché la persona fisica sia indicata nel Sito come consumatore o professionista. La persona giuridica può essere indicata soltanto come professionista.

Il Titolare dichiara al momento della presentazione della richiesta di iscrizione alla Piattaforma e per tutta la durata del Contratto Quadro:

- di avere compiuto 18 (diciotto) anni e di possedere la capacità giuridica o di essere regolarmente costituito sotto forma di società,
- di agire in nome proprio;
- che tutte le informazioni fornite all'atto dell'iscrizione sono vere, esatte e aggiornate.

### **4.2. Procedura di iscrizione e di apertura di un Conto**

#### **4.2.1. Informazioni e documenti giustificativi**

I clienti futuri dovranno inviare alla Piattaforma le informazioni e i documenti elencati in prosieguo, mediante il Modulo di sottoscrizione, qualora siffatte informazioni e documenti non fossero già in possesso della Piattaforma.

Il cliente futuro si impegna a trasmettere le informazioni e i documenti corrispondenti alla sua qualità, o di professionista o di consumatore.

Per il Titolare, persona fisica consumatore:

- cognome, nome, indirizzo email, data e luogo di nascita, nazionalità e paese di residenza.
- la copia di un documento ufficiale di identità in corso di validità del Titolare (es: carta d'identità, patente di guida, e per i cittadini di paesi terzi all'Unione europea un passaporto).

Per il Titolare professionista:

- per le persona fisiche:
  - cognome, nome, indirizzo email, data di nascita e nazionalità e paese di residenza.
  - l'originale o la copia di un estratto del registro ufficiale risalente a meno di tre mesi prima da cui risulti l'iscrizione come commerciante o nel repertorio nazionale dei mestieri o in qualunque altro organismo professionale da cui dipenda il Titolare.
  - la copia di un documento ufficiale di identità in corso di validità del Titolare (es: carta d'identità, patente di guida, e per i cittadini di paesi terzi all'Unione europea un passaporto).
  
- per le persona giuridiche:
  - denominazione sociale, forma giuridica, capitale, indirizzo della sede legale, descrizione dell'attività, identità dei soci e dei dirigenti sociali, nonché l'elenco dei beneficiari effettivi come definiti dalla normativa,
  - una visura camerale o un documento equivalente risalente a non più di tre mesi prima da cui risulti l'iscrizione al RCS di uno Stato membro dell'Unione europea o di uno Stato parte dell'accordo relativo allo Spazio economico europeo o di un paese terzo che impone obblighi equivalenti in materia di lotta al riciclaggio e finanziamento del terrorismo e lo statuto. Dal documento in questione deve risultare la denominazione sociale, la forma giuridica, l'indirizzo della sede legale e l'identità dei soci e dei dirigenti sociali indicati ai commi 1° e 2° dell'articolo R.123-54 del Codice di commercio o dei loro equivalenti nel diritto straniero.
  - la copia dello statuto e delle eventuali delibere sociali di nomina del rappresentante legale certificata conforme;
  - la copia della carta d'identità o del passaporto del rappresentante legale e, se del caso, del o dei beneficiario/i effettivo/i.
  - La dichiarazione dei beneficiari effettivi della persona giuridica che detengano più del 25%, qualora il cliente futuro non abbia dichiarato i suoi beneficiari effettivi nel registro nazionale, o se non è soggetto a siffatto obbligo.

Al Titolare potrà altresì essere chiesto di comunicare un estratto di identità bancaria di un conto aperto a suo nome presso una persona indicata ai commi da 1° a 6° bis dell'articolo L.561-2 del Codice monetario e finanziario con sede in uno Stato membro dell'Unione europea o in uno Stato parte dell'accordo relativo allo Spazio economico europeo o in un paese terzo che impone obblighi equivalenti in materia di lotta al riciclaggio e finanziamento del terrorismo.

Si prevede espressamente che il Prestatore si riserva la facoltà di chiedere prima di qualsivoglia iscrizione e in qualsiasi momento del Contratto Quadro, documenti complementari riguardanti il Titolare, il beneficiario effettivo o un'Operazione di pagamento specifica.

#### 4.2.2. Limitazione del Conto di pagamento

Su decisione del Prestatore, l'uso di un Conto di pagamento può essere limitato senza che il Prestatore debba

darne giustificazione al Titolare interessato. Il funzionamento del Conto di pagamento sarà segnatamente limitato quando il Titolare non ha trasmesso tutte le informazioni e i documenti richiesti dal Prestatore, come suindicato. Siffatti limiti sono indicati al Titolare dalla Piattaforma.

#### 4.2.3. Perfezionamento dell'iscrizione

Dopo aver concluso il Contratto Quadro, il Titolare dovrà fornire tutte le informazioni e i documenti giustificativi richiesti dalla Piattaforma. Accettando i termini del Contratto Quadro, il Titolare accetta che la Piattaforma trasmetta al Prestatore la sua richiesta di iscrizione in qualità di Titolare e tutti i documenti giustificativi da esso ricevuti.

Il Prestatore è il solo a poter accettare l'iscrizione di un cliente futuro in qualità di Titolare di un Conto di pagamento a suo nome. L'accettazione sarà comunicata al Titolare dalla Piattaforma con qualsiasi mezzo secondo le modalità indicate nel Sito.

Il Prestatore potrà, senza motivazione né diritto a indennizzo a favore del Titolare, rigettare una richiesta di apertura di un Conto. Il rifiuto sarà comunicato al Titolare dalla Piattaforma con qualsiasi mezzo secondo le modalità indicate nel Sito.

### 5. Funzionamento del Conto di pagamento

Le somme accreditate sul Conto di pagamento risultano dal denaro trasferito con Carta (o altri Strumenti di pagamento accettati dal Prestatore), o dal ricevimento del bonifico. Le somme addebitate sul Conto di pagamento risultano: dall'esecuzione dell'Ordine di pagamento verso un conto aperto nei libri contabili di un Prestatore di servizi di pagamento terzo, dal prelevamento da parte del Prestatore delle spese dovute dal Titolare a titolo del contratto Quadro o dallo storno di un'operazione con Carta (o con altro Strumento di pagamento).

#### 5.1. Acquisizione di ordini di pagamento con Carte sul conto di pagamento

L'approvvigionamento del Conto di pagamento può essere fatto con Carta (o con altro Strumento di pagamento), in una o più riprese. Quando l'Utente intende effettuare siffatta operazione, deve identificarsi sul Sito indicando il proprio User (indirizzo email valido) e la sua password o collegandosi tramite il proprio profilo Facebook. L'ordine di trasferimento di denaro è inserito in un'apposita Pagina di pagamento. Per i pagamenti, potrà essere chiesto all'Utente di inserire un codice ad uso unico inviato sul suo telefono cellulare verso l'istituto emittente della Carta. Se del caso, il Prestatore, a sua discrezione, può rifiutare i pagamenti senza che siffatta decisione possa dar luogo a indennizzi. L'operazione di trasferimento di denaro è eseguita dall'istituto emittente della Carta. Eventuali contestazioni di un trasferimento devono essere presentate al suindicato istituto. Il Prestatore non è autorizzato ad annullare il trasferimento.

Il Titolare è informato del fatto che l'accettazione di un ordine di pagamento con Carta da parte del Prestatore non garantisce il ricevimento del denaro corrispondente da parte del Titolare sul proprio Conto. L'iscrizione del denaro sul Conto di pagamento del Titolare è subordinata al ricevimento effettivo da parte del Prestatore del denaro raccolto meno le spese pattuite nelle Condizioni tariffarie.

In caso di mancato ricevimento del denaro per motivi tecnici, il Prestatore compierà ogni ragionevole sforzo per regolarizzare l'operazione. In caso di mancato ricevimento del denaro per qualsiasi altro motivo, il Prestatore informerà senza ritardo il Titolare dell'impossibilità di accreditare sul suo Conto la somma attesa, affinché possa mettersi in contatto con l'Utente.

Se il trasferimento del denaro iscritto sul Conto del Titolare è annullato dall'emittente della Carta in forza

di una contestazione dell'Utente, il Titolare accetta che il Prestatore possa stornare le operazioni di trasferimento di denaro con Carta addebitando sul Conto di pagamento la somma corrispondente. Il Titolare riconosce che siffatta contestazione può essere segnatamente portata all'attenzione dell'emittente della Carta fino alla scadenza di un termine massimo di tredici (13) mesi dalla data di addebito del conto cui è associata la Carta. Il Prestatore potrà, in mancanza di copertura sufficiente sul Conto per procedere allo storno, sospendere o annullare l'Operazione di pagamento iniziata dal Titolare o da un mandatario, o se del caso, surrogarsi nei diritti del Titolare e procedere al recupero delle somme dovute dall'Utente con qualsiasi mezzo.

## **5.2. Ricevimento del bonifico sul Conto di pagamento**

Il Titolare incarica il Prestatore di ricevere sul proprio Conto di pagamento operazioni di bonifico SEPA in euro provenienti da un conto corrente o di pagamento aperto nei libri contabili di un PSP terzo.

Il denaro è accreditato sul suo Conto di pagamento dal Prestatore senza ritardo dopo che è stato effettivamente ricevuto dal Prestatore.

Dopo l'iscrizione del denaro sul Conto di pagamento del Titolare, il Prestatore gli mette a disposizione un riepilogo dell'operazione di bonifico ricevuto, che include le informazioni seguenti: il riferimento dell'operazione di pagamento, un riferimento che permetta di identificare il pagatore, l'importo dell'operazione, la data valuta dell'accredito.

## **5.3. Esecuzione di un'Operazione di bonifico a carico del Conto di pagamento**

Il Titolare può trasmettere Ordini di bonifici SEPA o internazionali verso il conto di un Beneficiario tenuto da un PSP terzo.

Se il Titolare desidera effettuare un'Operazione di bonifico, procede alla sua identificazione sul suo Spazio personale indicando i suoi Dati di identificazione e, se del caso, seguendo la procedura di Autenticazione forte che gli è stata indicata. Indica sulla Pagina di pagamento: l'importo dell'Operazione di pagamento, la valuta, il Conto di pagamento da addebitare, la data di esecuzione dell'Ordine e ogni altra informazione richiesta. In mancanza di indicazione della data, l'Ordine di bonifico si considera immediato. Il Titolare dovrà altresì seguire la procedura di Autenticazione (o a seconda del caso di Autenticazione forte) indicata dal Prestatore.

Il Titolare può in qualsiasi momento trasmettere una richiesta di esecuzione di un Ordine di bonifico verso un Beneficiario da esso indicato che dispone di un conto corrente o di pagamento presso un Prestatore di servizi di pagamento terzo. Il Titolare dovrà indicare la causale associata a ciascun bonifico e rispettare la procedura di Autenticazione (o di Autenticazione forte a seconda del caso) indicata dal Prestatore.

Il Titolare presta il suo consenso irrevocabile all'Ordine di pagamento cliccando sul riquadro «convalida» («Data di ricevimento»). Il ricevimento dell'Ordine di pagamento è confermato sullo Spazio personale del Titolare. Il Titolare non può ritirare un Ordine dopo la data in cui è ritenuto irrevocabile, ossia a decorrere dalla Data di ricevimento.

Prima di trasmettere un Ordine di bonifico, il Titolare (o la Piattaforma che agisce per suo conto) dovrà assicurarsi di disporre di un importo disponibile sufficiente a credito sul proprio Conto per coprire l'importo dell'Operazione di pagamento e le relative spese pattuite nelle Condizioni tariffarie. Se del caso, dovrà approvvigionare il Conto prima che l'Ordine possa essere validamente trasmesso al Prestatore per l'esecuzione.



Si conviene espressamente che gli Ordini di pagamento saranno eseguiti entro la fine del Giorno Lavorativo successivo alla Data di ricevimento dell'Ordine da parte del Prestatore (e entro la data di esecuzione convenuta per i bonifici a termine o permanenti). Gli ordini di pagamento ricevuti dopo le ore 16 dal Prestatore sono ritenuti ricevuti il Giorno Lavorativo successivo. Se la Data di ricevimento non cade in un Giorno Lavorativo, l'Ordine di pagamento è ritenuto ricevuto il Giorno Lavorativo successivo.

Per ciascuna Operazione di bonifico, il Titolare può chiedere al Prestatore la fornitura su Supporto durevole di informazioni relative al termine di esecuzione massimo dell'operazione in questione, alle spese che deve pagare e, se del caso, al dettaglio delle spese.

Il Prestatore può decidere di rifiutarsi di eseguire un Ordine di bonifico incompleto o errato. Il Titolare dovrà rimettere l'Ordine per renderlo conforme. Il Prestatore potrà, inoltre, bloccare un Ordine di bonifico in caso di serio sospetto di uso fraudolento del Conto, di uso non autorizzato del Conto, di violazione della sicurezza del Conto, in caso di misura di congelamento dei crediti da parte di un'autorità amministrativa o per qualsiasi altro motivo.

In caso di rifiuto di esecuzione di un Ordine di bonifico o di blocco di un Ordine di bonifico, il Prestatore ne informerà il Titolare con ogni mezzo. Il Prestatore indicherà se possibile al Titolare i motivi del rifiuto o del blocco, a meno di un divieto in virtù di una disposizione pertinente di diritto nazionale o di diritto dell'Unione europea.

#### **5.4. Rimborso**

Il Titolare può trasmettere in qualsiasi momento un'istruzione volta ad annullare un trasferimento di denaro per rimborsare un Utente. Il Titolare procede a identificarsi sul Sito indicando identificativo e password. Nel suo Spazio personale indica l'importo del rimborso, la valuta, l'Utente da rimborsare e ogni altra informazione richiesta.

L'operazione di rimborso è compiuta dal Prestatore accreditando la Carta utilizzata dall'Utente o con bonifico seguendo le modalità di pagamento di origine, nel limite del saldo disponibile del Conto e delle regole di ciascuna rete e delle regole SEPA nei cinque (5) Giorni Lavorativi successivi al ricevimento da parte del Prestatore della richiesta di rimborso.

#### **5.5. Disposizioni specifiche per i servizi di disposizione degli ordini di pagamento e di informazione sui conti forniti da un PSP terzo**

Quando il consenso a un Ordine di bonifico è prestato mediante un PSP terzo che presta un servizio di disposizione degli ordini di pagamento, la forma del consenso è pattuita tra il Titolare e il PSP in questione alle condizioni convenute tra di loro. Il Prestatore non è parte contraente di siffatte condizioni e non può in nessun caso essere ritenuto responsabile nel caso di controversie legate alla prestazione di siffatto servizio di disposizione da parte del PSP terzo in virtù delle predette condizioni.

Il Titolare non può revocare l'ordine di pagamento dopo aver prestato il consenso all'inizio dell'operazione di pagamento da parte del PSP terzo che presta il servizio di disposizione degli ordini di pagamento.

Se l'operazione di pagamento non autorizzata, non eseguita o erroneamente eseguita è iniziata tramite un PSP terzo che presta un servizio di disposizione degli ordini di pagamento, il Prestatore rimborsa immediatamente, e in ogni caso entro la fine del primo Giorno Lavorativo successivo, al Titolare l'importo dell'operazione non autorizzata, non eseguita o eseguita erroneamente e, se del caso, riporta il Conto addebitato allo stato in cui si troverebbe se l'operazione di pagamento non autorizzata o erroneamente

eseguita non avesse avuto luogo. La data valuta alla quale il conto di pagamento del Titolare è accreditato non è successiva alla data in cui era stato addebitato.

## **6. Reporting**

Il Titolare dispone nel suo Spazio personale di uno stato delle operazioni di pagamento realizzate sul Conto di pagamento. È invitato a esaminare con attenzione l'elenco delle predette operazioni. Su espressa richiesta, le distinte delle operazioni potranno anche essere messe a disposizione del Titolare professionista secondo una diversa periodicità.

Si precisa che per ciascuna Operazione di bonifico eseguita dal Prestatore, il Titolare disporrà delle seguenti informazioni: il riferimento dell'Operazione, l'identificazione del Beneficiario, l'importo dell'Operazione, la data di ricevimento dell'Ordine e, se del caso, le spese relative all'esecuzione dell'Operazione.

## **7. Accesso al Conto di pagamento e riservatezza dei Dati di sicurezza personalizzati**

Il Conto di pagamento è accessibile online nello Spazio personale, mediante i Dati di identificazione e nel rispetto della procedura di Autenticazione richiesta (o di Autenticazione forte a seconda del caso).

Il Titolare dovrà indicare i Dati di identificazione per Persona autorizzata. Ciascuna Persona autorizzata accetta di non utilizzare il nome o i Dati di identificazione di un'altra persona. Il Titolare è il solo responsabile dell'uso del proprio identificativo.

Ciascuna Persona autorizzata è interamente responsabile del mantenimento della riservatezza dei propri Dati di identificazione, così come di ogni altro Dato di sicurezza personalizzato eventualmente attribuito dal Prestatore o dalla Piattaforma. Il Titolare deve adottare tutte le misure ragionevoli per proteggere la riservatezza e la sicurezza dei suoi Dati di sicurezza personalizzati. Si impegna altresì a sensibilizzare le Persone autorizzate riguardo la riservatezza e la sicurezza dei loro Dati di sicurezza personalizzati.

Il Titolare (e ciascuna Persona autorizzata) accetta di non comunicare a terzi i suoi Dati di sicurezza personalizzati. In via di eccezione, il Titolare può comunicarli a PSP terzi autorizzati in uno Stato membro dell'Unione europea o in uno Stato parte dello Spazio economico europeo per i servizi di informazione sui conti e di disposizione di operazioni di pagamento (come definiti all'articolo 4 della direttiva europea 2015/2366, detta «DSP2»). Il Titolare dovrà assicurarsi che il predetto PSP terzo sia autorizzato per i suindicati servizi e che inserisca i suoi Dati di sicurezza personalizzati in un ambiente sicuro.

## **8. Opposizione ai Dati di sicurezza personalizzati**

Il Titolare deve informare la Piattaforma della perdita o del furto dei suoi Dati di sicurezza personalizzati, della sottrazione o di qualsiasi uso non autorizzato del suo Spazio personale o dei suoi dati ad esso relativi da quando ne ha conoscenza per chiederne il blocco. Siffatta dichiarazione deve essere effettuata:

- chiamando telefonicamente il Servizio clienti della piattaforma al numero indicato nelle Condizioni Generali del Sito; o
- direttamente con messaggio elettronico mediante il modulo di contatto accessibile sul Sito.

Il Prestatore, tramite la Piattaforma, eseguirà immediatamente la richiesta di opposizione. La richiesta sarà registrata e datata. Un numero di opposizione con data sarà comunicato al Titolare. Una conferma scritta dell'opposizione sarà inviata dalla Piattaforma al Titolare interessato con messaggio elettronico. Il Prestatore prende in carico il fascicolo dal punto di vista amministrativo e ne conserva tutte le tracce per 18 (diciotto) mesi. Su richiesta scritta del Titolare e prima della scadenza del predetto termine, il Prestatore comunicherà una copia dell'opposizione.

Le richieste di opposizione devono essere confermate senza ritardo dal Titolare interessato, con lettera firmata da quest'ultimo, consegnata o spedita con lettera raccomandata, o email, al Prestatore all'indirizzo postale indicato in epigrafe alla presente scrittura o all'indirizzo eventualmente indicato nelle Condizioni Generali del Sito.

Il Prestatore non risponde delle conseguenze di un'opposizione inviata con fax o email, non proveniente dal Titolare.

Una domanda di opposizione è ritenuta presentata nel giorno e nell'ora di ricevimento effettivo da parte della Piattaforma. In caso di furto dei Dati di sicurezza personalizzati o di uso fraudolento dello Spazio personale, il Prestatore è autorizzato a chiedere tramite la Piattaforma una ricevuta o una copia del deposito del reclamo al Titolare che si impegna a rispondervi il prima possibile.

## **9. Blocco del Conto di pagamento e rifiuto di accesso al Conto di pagamento**

Il Prestatore si riserva il diritto di bloccare il Conto di pagamento, per ragioni oggettivamente motivate relative alla sicurezza del Conto di pagamento, se sospetta un uso non autorizzato o fraudolento del Conto di pagamento o qualora vi sia il rischio sensibilmente maggiore che il Titolare non sia in grado di adempiere il suo obbligo di pagamento delle spese dovute in virtù del presente Contratto Quadro.

Il Titolare è informato che il Prestatore può rifiutare l'accesso al Conto di pagamento a un PSP terzo che presta i servizi di disposizione degli ordini di pagamento o di informazione sui conti, per ragioni oggettivamente motivate o documentate legate a un accesso non autorizzato o fraudolento al conto di pagamento da parte di siffatto prestatore, ivi compreso l'inizio non autorizzato o fraudolento di un'operazione di pagamento.

In tal caso, il Titolare sarà informato nel suo Spazio personale del blocco o del rifiuto di accesso al Conto di pagamento, e delle ragioni del blocco o del rifiuto. Siffatte informazioni gli saranno comunicate, se possibile, prima che il Conto di pagamento sia bloccato o che l'accesso sia rifiutato e al più tardi immediatamente prima del blocco o del rifiuto, a meno che tali informazioni non possano essere comunicate per ragioni di sicurezza oggettivamente motivate o la comunicazione sia vietata in virtù di un'altra disposizione di diritto dell'Unione europea o di diritto nazionale applicabile.

Il Prestatore sblocca il Conto o ripristina l'accesso ad esso quando le ragioni che ne hanno giustificato il blocco o il rifiuto di accesso sono cessate. Il Titolare potrà chiedere in qualsiasi momento lo sblocco del

Conto rivolgendosi al Servizio clienti della Piattaforma le cui coordinate sono indicate nelle Condizioni Generali del Sito. Al Titolare potrà essere chiesto di definire nuovi Dati di identificazione.

## **10. Contestazione di un'Operazione**

### **10.1. Disposizioni comuni a tutti i Titolari**

Per qualsiasi reclamo relativo alle Operazioni di pagamento eseguite dal Prestatore nell'ambito della presente scrittura, il Titolare è invitato a rivolgersi al Servizio clienti della Piattaforma o all'indirizzo indicato a tal fine nelle Condizioni Generali del Sito.

Se un Ordine eseguito dal Prestatore contiene errori ad esso imputabili, la contestazione è trasmessa in tempi brevi al Prestatore, l'Ordine è annullato e il Conto è riportato alla situazione in cui si trovava prima del ricevimento dell'Ordine di pagamento. Successivamente, l'Ordine è ripresentato corretto.

In caso di contestazione non giustificata di un'Operazione potranno essere applicate le spese indicate nelle Condizioni tariffarie.

### **10.2. Disposizioni applicabili al Titolare professionista**

Il Titolare professionista che intende contestare un'Operazione di bonifico non autorizzata da lui o erroneamente eseguita deve contattare telefonicamente il Servizio clienti della Piattaforma senza ritardo dopo essere venuto a conoscenza dell'anomalia e entro otto (8) settimane successive all'iscrizione in conto dell'operazione, e la Piattaforma provvederà a trasmettere la contestazione al Prestatore senza ritardo. Salvo che abbia buone ragioni di sospettare una frode del Titolare, il Prestatore rimborsa al Titolare l'importo dell'Operazione immediatamente dopo avere ricevuto la richiesta di contestazione, e in ogni caso non oltre la fine del primo Giorno Feriale successivo. Il Prestatore riporta il Conto nello stato in cui si sarebbe trovato se l'Operazione di pagamento non autorizzata non avesse avuto luogo.

In caso di perdita o di furto dei Dati di sicurezza personalizzati, le Operazioni non autorizzate effettuate prima della comunicazione dell'opposizione sono a carico del Titolare. Le Operazioni compiute dopo l'opposizione sono a carico del Prestatore salvo in caso di frode del Titolare.

### **10.3. Disposizioni applicabili al Titolare consumatore**

Il Titolare consumatore che intende contestare un'Operazione di bonifico non autorizzata da lui o erroneamente eseguita deve contattare telefonicamente il Servizio clienti della Piattaforma senza ritardo dopo essere venuto a conoscenza dell'anomalia e entro tredici (13) mesi dalla data di addebito, e la Piattaforma provvederà a trasmettere la contestazione al Prestatore senza ritardo. Salvo che abbia buone ragioni di sospettare una frode del Titolare, il Prestatore rimborsa al Titolare l'importo dell'Operazione immediatamente dopo avere ricevuto la richiesta di contestazione, e in ogni caso non oltre la fine del primo Giorno Feriale successivo. Il Prestatore riporta il Conto nello stato in cui si sarebbe trovato se l'Operazione di pagamento non autorizzata non avesse avuto luogo.

In caso di contestazione, l'onere della prova che l'Operazione è stata autenticata, debitamente registrata e contabilizzata, e che non è stata oggetto di un guasto tecnico o quant'altro ricade sul Prestatore.

In caso di operazione di pagamento non autorizzata successiva alla perdita o al furto dei Dati di sicurezza personalizzati, il Titolare sopporta, prima della comunicazione dell'opposizione, le perdite legate all'uso dei Dati di sicurezza personalizzati, entro un massimale di cinquanta (50) euro. Le Operazioni compiute

dopo l'opposizione sono a carico del Prestatore salvo in caso di frode del Titolare. Tuttavia, la responsabilità del Titolare non è chiamata in causa in caso:

- Di Operazione di pagamento non autorizzata effettuata senza uso dei Dati di sicurezza personalizzati;
- Di perdita o di furto dei Dati di sicurezza personalizzati che non possono essere individuati dal Titolare prima del pagamento;
- Di perdita dovuta ad azioni o omissioni di un dipendente, di un agente o di una filiale di un PSP o di un'organizzazione verso la quale le sue attività sono state esternalizzate.

La responsabilità del Titolare non è chiamata in causa neppure:

- se l'Operazione di pagamento non autorizzata è stata effettuata sottraendo, all'insaputa del Titolare, i Dati di sicurezza personalizzati;
- in caso di contraffazione dei Dati di sicurezza personalizzati se, al momento dell'Operazione di pagamento non autorizzata, il Titolare era in possesso dei Dati in questione.

Il Titolare sopporta tutte le perdite causate dalle Operazioni non autorizzate se esse sono causate da azioni fraudolente ad esso imputabili o se non adempie intenzionalmente per colpa grave gli obblighi di mantenere la sicurezza dei suoi Dati di sicurezza personalizzati e di comunicare l'opposizione in caso di perdita, furto o sottrazione dei Dati.

Salvo in caso di azione fraudolenta ad esso imputabile, il Titolare non sopporta le conseguenze finanziarie se l'Operazione non autorizzata è stata compiuta senza che il Prestatore richiedesse un'Autenticazione forte del Titolare, qualora la normativa preveda che essa sia obbligatoria.

## **11. Condizioni finanziarie**

I servizi offerti nell'ambito della presente scrittura sono fatturati dalla Piattaforma per conto del Prestatore ai sensi delle Condizioni tariffarie.

Le commissioni dovute dal Titolare sono automaticamente prelevate sul Conto di pagamento dal Prestatore. Il Titolare autorizza il Prestatore a compensare in qualsiasi momento, anche dopo la chiusura del Conto, eventuali crediti certi, liquidi ed esigibili che restino dovuti, a qualsiasi titolo. Potrà compensare la copertura del Conto di pagamento con eventuali importi dovuti, esigibili e non pagati dal Titolare al Prestatore.

In caso di ritardo di pagamento delle spese dovute ed esigibili da parte del Titolare al Prestatore, il Titolare sarà debitore degli interessi di mora maturati dalla data di esigibilità fino al pagamento effettivo. Il tasso d'interesse applicabile sarà calcolato sulla base di due volte il tasso d'interesse legale annuale pubblicato semestralmente per le imprese. L'importo degli interessi di mora dovuto sarà pari al prodotto dell'importo della somma non pagata per il tasso legale annuale predetto e il numero di giorni di ritardo su 365.

## **12. Durata e recesso**

Il Contratto Quadro è concluso per una durata indeterminata. Entra in vigore a decorrere dalla sua accettazione da parte del Titolare.

Quest'ultimo può in qualsiasi momento, osservando un preavviso di trenta (30) giorni di calendario, recedere dal Contratto Quadro. Il Prestatore può in qualsiasi momento recedere dal Contratto Quadro, osservando un preavviso di due (2) mesi fornito su Supporto durevole. In tal caso, le spese regolarmente imputate a titolo dei Servizi di pagamento saranno dovute dal Titolare proporzionalmente al Periodo terminato alla data del recesso.

Trascorsi sei (6) mesi, il Contratto Quadro può essere risolto senza spese. Negli altri casi, le spese di recesso possono eventualmente applicarsi, ai sensi delle Condizioni tariffarie.

Ciascuna Parte deve, a tal fine, inviare la propria comunicazione di recesso dalla presente scrittura all'altra Parte, con lettera raccomandata con avviso di ricevimento, all'indirizzo postale e email indicato nelle Condizioni Generali del Sito.

Pertanto, tutto il Contratto Quadro è risolto e il Conto di pagamento è chiuso. Il credito del Conto sarà trasferito entro tredici (13) mesi sul Conto corrente del Titolare previa deduzione delle spese dovute e pagabili al Prestatore. Se il credito del Conto di pagamento eccede il massimale indicato nelle Condizioni tariffarie, l'importo che eccede il massimale sarà inviato mediante bonifico nei trenta (30) giorni successivi alla data di effetto del recesso sul conto corrente del Titolare previa deduzione delle spese dovute e pagabili al Prestatore. Il Prestatore è liberato da qualsiasi obbligo da quando conferma al Titolare il bonifico sul conto corrente indicato.

In caso di inadempimenti gravi, frode o mancato pagamento da parte del Titolare, il Prestatore si riserva il diritto di sospendere o risolvere la presente scrittura inviando un'email accompagnata da una lettera raccomandata con avviso di ricevimento senza causa né preavviso.

Il Contratto Quadro è risolto di diritto in caso di circostanze nuove che pregiudicano la capacità di una Parte di impegnarsi a titolo della presente scrittura.

### **13. Modifica del Contratto**

Il Prestatore si riserva il diritto, in qualsiasi momento, di modificare il Contratto Quadro. Le proposte di modifica del Contratto Quadro sono inviate al Titolare tramite la Piattaforma

Il Titolare può rifiutare le modifiche proposte e deve comunicare il proprio rifiuto al Servizio clienti della Piattaforma con lettera raccomandata con avviso di ricevimento due (2) mesi prima della data di entrata in vigore delle modifiche proposte (fa fede il timbro postale) all'indirizzo indicato nelle Condizioni Generali del Sito.

Se il Titolare non comunica il proprio rifiuto prima della data di entrata in vigore indicata, sarà ritenuto avere accettato le modifiche proposte. I rapporti tra le Parti dopo la data di entrata in vigore saranno pertanto regolati dalla nuova versione del Contratto Quadro.

In caso di rifiuto del Titolare, siffatto rifiuto comporterà, senza spese, la risoluzione del Contratto Quadro, nonché il trasferimento del saldo del Conto di pagamento nel termine di tredici (13) mesi dalla data di effetto del recesso al fine di coprire ogni contestazione futura.

Le disposizioni legislative o regolamentari che rendano necessaria la modifica di tutto o parte del Contratto Quadro saranno applicabili a partire dalla loro entrata in vigore, senza preavviso. Il Titolare ne sarà tuttavia informato.

### **14. Sicurezza**

Il Prestatore si impegna a garantire le sue prestazioni nel rispetto delle leggi e dei regolamenti applicabili e delle regole d'arte. Segnatamente, il Prestatore si impegnerà per garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati dei Titolari, ai sensi della normativa il vigore.

Il Prestatore si riserva il diritto di sospendere temporaneamente l'accesso al Conto online per ragioni

tecniche, di sicurezza o di manutenzione senza che siffatte operazioni facciano sorgere il diritto a indennizzi. Si impegna a limitare tale tipo di interruzioni allo stretto necessario.

Il Prestatore non risponde tuttavia nei confronti del Titolare per eventuali errori, omissioni, interruzioni o ritardi delle operazioni compiute tramite il Sito risultanti da un accesso non autorizzato ad esso. Il Prestatore non risponde neppure per furti, distruzioni o comunicazioni non autorizzate dei dati risultanti da un accesso non autorizzato al Sito. Inoltre, il Prestatore resta estraneo al legame giuridico esistente tra il Titolare e un Utente o tra il Titolare e il Sito. Il Prestatore non risponde per errori, inadempimenti o negligenza di un Utente e del Titolare l'uno nei confronti dell'altro, o del Sito e del Titolare l'uno nei confronti dell'altro.

Se l'identificativo unico o qualsiasi altra informazione necessaria per l'esecuzione di un'Operazione di pagamento forniti dal Titolare sono errati, il Prestatore non risponde dell'errata esecuzione del predetto Servizio.

La Piattaforma è la sola responsabile della sicurezza e della riservatezza dei dati scambiati nell'ambito dell'uso del Sito ai sensi delle Condizioni Generali del Sito, mentre il Prestatore risponde della sicurezza e della riservatezza dei dati che scambia con il Titolare nell'ambito della presente scrittura per la creazione e la gestione del suo Conto e delle Operazioni di pagamento ad esso relative.

### **15. Limitazione di responsabilità del Prestatore**

Il Prestatore non interviene in alcun modo nei rapporti giuridici e commerciali e nelle eventuali controversie tra il Titolare e l'Utente o tra il Titolare e la Piattaforma o tra il Titolare e un Beneficiario. Il Prestatore non esercita alcun controllo sulla conformità, la sicurezza, la liceità, le caratteristiche e il carattere appropriato dei prodotti e dei servizi oggetto di un'Operazione di pagamento.

Ciascuna operazione compiuta dal Titolare fa sorgere un contratto direttamente perfezionato tra lui e un Utente cui il Prestatore è estraneo. Quest'ultimo non potrà pertanto essere ritenuto responsabile dell'inadempimento o dell'inesatto adempimento degli obblighi che ne derivino, né dei pregiudizi eventuali cagionati al Titolare.

Nonostante eventuali disposizioni contrarie del presente Contratto, la responsabilità del Prestatore nei confronti di un Titolare è limitata alla riparazione dei danni diretti come previsto dalla normativa.

### **16. Obblighi del Titolare**

Il Titolare garantisce che nessun elemento del suo Spazio personale viola i diritti di terzi né è contrario alla legge, all'ordine pubblico, al buon costume.

Si impegna a non:

- (i) Eseguire il Contratto Quadro in modo illegale o in condizioni suscettibili di pregiudicare, disattivare, sovraccaricare o alterare il sito;
- (ii) Usurare l'identità di un'altra persona fisica o giuridica, falsificare o dissimulare la propria identità, età o creare un'identità falsa;
- (iii) Diffondere dati o informazioni personali relativi a un terzo, come indirizzi postali, numeri di telefono, indirizzi elettronici, numeri di carte di credito, ecc... In caso di inadempimento dei suoi obblighi, il Prestatore potrà adottare ogni misura idonea per far cessare le azioni interessate. Avrà altresì diritto di sospendere, eliminare e/o bloccare l'accesso del Titolare al suo Conto.
- (iv) Fatte salve le azioni legali promosse dai terzi, il Prestatore ha il diritto di esercitare a titolo personale ogni azione legale volta a chiedere la riparazione dei danni personalmente subiti a causa dell'inadempimento degli obblighi del Titolare in virtù del presente Contratto.

Se il Titolare rileva un inadempimento ai suindicati obblighi, è invitato a informarne il Prestatore contattandolo all'indirizzo: [legal@mangopay.com](mailto:legal@mangopay.com).

## **17. Diritto di recesso**

### **17.1. Disposizioni comuni a tutti i Titolari**

Il Titolare che è stato contattato ai sensi degli articoli L.341-1 e seguenti del Codice monetario e finanziario dispone di un termine di 14 (quattordici) giorni di calendario finiti per esercitare il suo diritto di recesso, purché soddisfi se del caso le condizioni dell'articolo D341-1 dello stesso codice, senza motivazione né penali. Il predetto termine di recesso inizia a decorrere dal giorno della sua iscrizione come Titolare.

### **17.2. Disposizioni applicabili al Titolare consumatore**

Ai sensi dell'articolo L222-7 del Codice del consumo, il Titolare consumatore dispone di un diritto di recesso che può essere esercitato nel termine di 14 giorni (quattordici) senza motivazione né penali. Il termine di recesso inizia a decorrere o dal giorno della conclusione del Contratto Quadro, o dal ricevimento delle condizioni e delle informazioni contrattuali, se quest'ultima data è successiva a quella della conclusione del Contratto Quadro. Il Contratto Quadro non potrà essere eseguito prima della scadenza del termine di recesso se non con il consenso del Titolare consumatore. Il Titolare consumatore riconosce che l'uso dei Servizi di pagamento dopo la conclusione del Contratto Quadro equivale a una richiesta espressa da parte sua di iniziare l'esecuzione del Contratto Quadro prima della scadenza del suindicato termine. L'esercizio del diritto di recesso comporta la risoluzione del Contratto Quadro che, qualora ne sia iniziata l'esecuzione, assume la forma di una risoluzione e non pregiudica le prestazioni già compiute. In tal caso, il Titolare consumatore sarà tenuto soltanto al pagamento proporzionale dei Servizi effettivamente prestati.

### **17.3. Esercizio del diritto di recesso**

Il Titolare deve inviare la domanda di recesso nel termine indicato dal Servizio clienti della Piattaforma per telefono o per email e inviare una lettera di conferma all'indirizzo del Servizio clienti della Piattaforma. A tal fine, può utilizzare il modulo di recesso messo a sua disposizione dalla Piattaforma.

## **18. Norme in materia di lotta al riciclaggio e al finanziamento del terrorismo**

Il Prestatore è soggetto alla normativa lussemburghese in materia di lotta al riciclaggio e finanziamento del terrorismo.

In applicazione delle disposizioni di diritto lussemburghese, relative alla partecipazione degli organismi finanziari alla lotta contro il riciclaggio di capitali e il finanziamento delle attività terroristiche, il Prestatore è tenuto ad informarsi presso i Titolari per qualsiasi operazione o rapporto d'affari dell'origine, dell'oggetto e della destinazione dell'operazione o dell'apertura del Conto. Deve altresì eseguire tutte le pratiche necessarie per l'identificazione del Titolare e, se del caso, del beneficiario effettivo del Conto e/o delle Operazioni di pagamento ad esso legate.

Il Titolare riconosce che il Prestatore può porre fine o rinviare in qualsiasi momento l'uso dei Dati di sicurezza personalizzati, l'accesso a un Conto o l'esecuzione di un'Operazione in mancanza di elementi sufficienti sul suo oggetto o natura. È informato del fatto che un'operazione compiuta nell'ambito della presente scrittura può essere oggetto dell'esercizio del diritto alla comunicazione dell'unità di informazione finanziaria nazionale.

Il Titolare può, ai sensi della normativa, accedere a tutte le informazioni così comunicate purché siffatto



diritto di accesso non metta in discussione la finalità di lotta contro il riciclaggio di capitali e il finanziamento del terrorismo quando tali dati sono relativi al richiedente.

Non può essere promossa nessuna azione legale e azione di responsabilità civile né può essere pronunciata nessuna sanzione professionale contro il Prestatore, i suoi dirigenti o preposti che hanno presentato in buona fede segnalazioni di atti sospetti all'autorità nazionale.

## **19. Protezione dei Dati personali**

Il Prestatore raccoglie e tratta i Dati personali nel rispetto della normativa in vigore applicabile alla protezione dei Dati.

Il Dati personali richiesti al momento della sottoscrizione sono necessari nell'ambito dei servizi prestati conformemente alla presente scrittura. Se i Dati personali obbligatori non sono forniti, al richiedente potrà essere rifiutato l'accesso ai servizi.

L'Interessato è informato del fatto che i Dati personali sono segnatamente raccolti per le seguenti finalità: la prestazione dei servizi forniti come descritti nella presente scrittura; la lotta al riciclaggio di capitali e al finanziamento del terrorismo; l'elaborazione delle richieste d'informazioni e dei reclami; la realizzazione di statistiche. Il trattamento è necessario, in particolare, per l'esecuzione del Contratto Quadro e per il rispetto degli obblighi legali cui sono tenuti i titolari del trattamento. Il Prestatore e la Piattaforma agiscono in qualità di titolari congiunti del trattamento.

I Dati personali non saranno trasmessi a terzi senza il consenso espresso degli Interessati. Tuttavia, l'Interessato è informato del fatto che i Dati personali sono trasmessi ai responsabili del trattamento del Prestatore, per le esigenze delle predette finalità. I responsabili del trattamento in questione agiranno esclusivamente su istruzioni del Prestatore e per loro conto.

L'Interessato può accedere all'elenco dei responsabili del trattamento inviando una richiesta al Servizio clienti della Piattaforma. Esso è informato che il Prestatore si assicura che i propri responsabili del trattamento adottino tutte le garanzie necessarie per salvaguardare la sicurezza e la riservatezza dei Dati personali. Nel caso si verifichi una violazione dei Dati (perdita, intrusione, distruzione...) che comporti rischi elevati per l'Interessato, quest'ultimo ne sarà informato.

Il Prestatore si riserva il diritto di divulgare Dati personali su richiesta di un'autorità legale per conformarsi a leggi o regolamenti in vigore, per proteggere o difendere i diritti del titolare del Conto o di un Interessato, se circostanze imperiose lo giustificano o per proteggere la sicurezza del titolare, dei Servizi o del pubblico.

I Dati personali trattati dal Prestatore nell'ambito dei servizi prestati ai sensi della presente scrittura sono conservati per il tempo strettamente necessario per conseguire le predette finalità. Salvo disposizione contraria di legge o regolamentare, i Dati personali non saranno conservati oltre la data di effetto della risoluzione del Contratto. Si precisa, segnatamente, che i Dati personali relativi all'identificazione sono conservati per cinque anni a decorrere dalla fine del rapporto contrattuale, in virtù della normativa applicabile in materia di lotta al riciclaggio di capitali e finanziamento del terrorismo.

Gli Interessati dispongono dei seguenti diritti sui loro Dati personali, secondo le condizioni previste dalla normativa: diritto di accesso, diritto di rettifica, diritto di opposizione, diritto di cancellazione, diritto alla limitazione del trattamento e diritto alla portabilità. L'Interessato può in qualsiasi momento esercitare i suoi diritti rivolgendosi al Servizio clienti della Piattaforma. La richiesta dovrà indicare cognome, nome e identificativo ed essere accompagnata dalla fotocopia di un documento d'identità che porta la sua firma.

L'Interessato riceverà una risposta nel termine di un (1) mese dal ricevimento della richiesta. Il predetto termine potrà essere esteso di due (2) mesi per tenere conto della complessità e del numero di richieste. In tal caso, l'Interessato sarà informato dell'estensione e dei motivi del report nel termine di un (1) mese dal ricevimento della richiesta.

L'Interessato è informato del fatto che dispone del diritto di presentare un reclamo all'autorità competente per qualsiasi richiesta relativa ai suoi Dati personali.

Se l'Interessato presenta la richiesta in forma elettronica, la risposta gli sarà inviata in via elettronica, salvo che chieda espressamente che sia fatto in altro modo.

Se i Dati personali sono relativi a un Interessato che non è parte del Contratto Quadro e sono stati trasmessi dal Titolare, quest'ultimo dovrà comunicare all'Interessato le informazioni del presente articolo.

Informazioni supplementari sul trattamento dei Dati personali effettuato nell'ambito della presente scrittura, sui tempi di conservazione e sui diritti degli Interessati sono disponibili nella politica di riservatezza del Prestatore (accessibile sul sito [www.mangopay.com](http://www.mangopay.com)).

## **20. Segreto professionale**

Il Prestatore è tenuto al segreto professionale. Tuttavia, tale segreto può essere eliminato, ai sensi della normativa in vigore, in virtù di un obbligo legale regolamentare e prudenziale, segnatamente su richiesta delle autorità di tutela, dell'amministrazione fiscale o doganale, e su quella del giudice penale o in caso di richiesta giudiziaria notificata al Prestatore. Nonostante quanto precede, l'Utente ha la facoltà di liberare il Prestatore dal segreto professionale indicandogli espressamente i terzi autorizzati a ricevere informazioni riservate che lo riguardano.

Si precisa che il segreto professionale potrà essere eliminato per effetto della normativa a favore delle società che offrono al Prestatore mansioni operative importanti nell'ambito della presente scrittura.

## **21. Proprietà intellettuale**

Il Prestatore conserva la proprietà assoluta dei titoli e il diritto di proprietà che attengono ai Servizi proposti al Titolare. Nessuno di siffatti diritti di proprietà è trasferito al Titolare in virtù della presente scrittura.

## **22. Decesso del Titolare e Conti inattivi**

### **22.1. Decesso del Titolare**

Il decesso del Titolare mette fine al Contratto Quadro, dal momento in cui il Prestatore ne è messo a conoscenza. Le Operazioni compiute a decorrere dal decesso sono considerate non autorizzate in mancanza del consenso degli aventi diritto o del notaio incaricato della successione.

Il Conto di pagamento resta aperto per il tempo necessario al pagamento della successione e il Prestatore assicura il versamento del saldo con il consenso degli aventi diritto o del notaio incaricato della successione.

### **22.2. Conti inattivi**

I Conti inattivi potranno essere oggetto di una comunicazione di inattività per email da parte del Prestatore seguita da un sollecito un mese dopo. Il Conto di pagamento del Titolare è considerato inattivo quando al termine di un periodo di dodici (12) mesi, non è stato oggetto di nessuna operazione (al di fuori del prelievo delle spese di gestione) su iniziativa del Titolare (o di un mandatario) il quale non si è rivolto

con nessuna modalità al Prestatore.

In mancanza di risposta o di uso del saldo risultante a credito del Conto entro il predetto termine, il Prestatore potrà chiudere il Conto e mantenerlo al solo scopo di procedere all'accredito mediante bonifico delle somme sul conto indicato dal Titolare. In caso di decesso, il saldo potrà essere rimborsato soltanto agli aventi diritto del Titolare.

Il Conto non potrà più permettere l'esecuzione di Operazioni di pagamento.

### **23. Forza maggiore**

Le Parti non sono ritenute responsabili né inadempienti in virtù della presente scrittura, in caso di ritardo o mancato adempimento, quando la causa dipende da forza maggiore come definita dall'articolo 1218 del Codice civile.

### **24. Indipendenza delle disposizioni contrattuali**

Se una qualsiasi delle disposizioni della presente scrittura è ritenuta nulla o senza oggetto, sarà considerata non scritta e non comporterà la nullità delle altre disposizioni.

Se una o più disposizioni della presente scrittura diviene nulla o è dichiarata come tale in applicazione di una legge, un regolamento o per effetto di una decisione definitiva pronunciata da un giudice competente, le altre disposizioni conservano la loro forza cogente e la loro portata. Le disposizioni dichiarate nulle e non valide saranno pertanto sostituite dalle disposizioni che sono il più possibile vicine al senso e alla portata delle disposizioni originalmente pattuite.

### **25. Protezione del denaro**

Il denaro del Titolare è depositato, al termine del Giorno Lavorativo successivo a quello in cui è stato ricevuto dal Prestatore, su un conto di accantonamento aperto nei libri contabili di una Banca alle condizioni richieste dalla normativa.

Ai sensi dell'articolo 24-10 (5) della Legge del 20 maggio 2011 pubblicata nel [Mémorial A n° 104](#) del 24 maggio 2011 del Granducato del Lussemburgo e dell'articolo 14 della legge del 10 novembre 2009 pubblicata nel [Mémorial A n° 215](#) dell'11 novembre 2009 del Granducato del Lussemburgo, che ha recepito la direttiva 2009/110/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 16 settembre 2009 concernente l'accesso all'attività degli istituti di moneta elettronica, il denaro raccolto è protetto e non rientra nella massa dei crediti dell'istituto di moneta elettronica in caso di liquidazione, di fallimento o di ogni altra situazione di concorso di quest'ultimo.

### **26. Incedibilità**

Il Contratto Quadro non può essere oggetto di una cessione totale o parziale da parte del Titolare a titolo oneroso o gratuito. È pertanto vietato cedere a un terzo uno qualsiasi dei diritti o degli obblighi di cui alla presente scrittura. Nel caso di mancato rispetto di tale divieto, oltre alla risoluzione immediata della presente scrittura, il Prestatore potrà chiamare in causa la responsabilità del Titolare.

### **27. Patto probatorio**

Tutti i dati ottenuti in modo inalterabile, affidabile e sicuro dal database informatico del Prestatore relativi segnatamente agli Ordini di pagamento e alle comunicazioni inviate, faranno fede tra le Parti fino a prova

contraria.

## **28. Ambito di applicazione territoriale**

Le disposizioni degli articoli L133-1 e seguenti e L314-1 e seguenti del Codice monetario e finanziario si applicano quando il Prestatore e il prestatore dei servizi di pagamento del pagatore o di un beneficiario di un'operazione di pagamento eseguita a debito o a credito del Conto hanno entrambi sede sul territorio della Francia metropolitana, in Guadalupa, Guyana, Martinicca, La Riunione, Maiotta, Saint-Martin o Saint-Barthélemy o in un altro Stato membro dell'Unione europea o in un altro Stato parte dell'accordo sullo Spazio economico europeo, e quando l'operazione è compiuta in euro o nella valuta di uno Stato membro dell'Unione europea che non fa parte della Zona Sepa o di un altro Stato parte dell'accordo sullo Spazio economico europeo.

Le disposizioni degli articoli L133-1 e seguenti e L314-1 e seguenti del Codice monetario e finanziario si applicano (ad eccezione di quelle degli articoli da L. 133-11 a L. 133-13; L133-14, II e ad eccezione dei termini indicati all'articolo L314-13, VI) quando il Prestatore e il prestatore dei servizi di pagamento del pagatore o di un beneficiario di un'operazione di pagamento eseguita a debito o a credito del Conto hanno sede, uno sul territorio della Francia metropolitana, in Guadalupa, Guyana, Martinicca, La Riunione, Maiotta o Saint-Martin, l'altro sul territorio della Francia metropolitana, Guadalupa, Guyana, Martinicca, La Riunione, Maiotta, Saint-Martin o in un altro Stato membro dell'Unione europea o in un altro Stato parte dell'accordo sullo Spazio economico europeo, e quando l'operazione è compiuta nella valuta di uno Stato che non fa parte dell'accordo sullo Spazio economico europeo, per quanto concerne le parti dell'operazione di pagamento effettuate nell'Unione europea.

Le disposizioni degli articoli L133-1 e seguenti e L314-1 e seguenti del Codice monetario e finanziario si applicano (ad eccezione di quelle degli articoli L. 133-11, L133-13,I; L133-22; da L133-25 a L133-25-2; L133-27, e ad eccezione dei termini indicati all'articolo L314-13, VI) quando solo il Prestatore o solo il prestatore dei servizi di pagamento del beneficiario o quello del pagatore hanno sede sul territorio della Francia metropolitana, in Guadalupa, Guyana, Martinicca, La Riunione, Maiotta, Saint-Martin, indipendentemente dalla valuta in cui l'operazione di pagamento è effettuata, per quanto concerne le parti dell'operazione di pagamento effettuate nell'Unione europea.

## **29. Reclamo e mediazione**

Il Titolare è invitato a rivolgersi al Servizio clienti della Piattaforma, eventualmente indicato sul Sito per qualsiasi reclamo.

I reclami diversi da quelli previsti all'articolo 10 relativi alla conclusione, esecuzione o risoluzione del Contratto Quadro dovranno essere presentati per email al seguente indirizzo: [legal@mangopay.com](mailto:legal@mangopay.com).

Il Titolare accetta che il Prestatore risponda ai suoi reclami su un Supporto durevole. La risposta sarà trasmessa senza ritardo e nel termine di quindici (15) Giorni Lavorativi dal ricevimento del reclamo da parte del Prestatore. Tuttavia, per ragioni indipendenti dal suo controllo, il Prestatore potrebbe trovarsi nell'impossibilità di rispondere nel predetto termine di quindici (15) giorni.

In tal caso, invierà al Titolare una risposta che indichi le ragioni del ritardo supplementare e la data in cui invierà la risposta definitiva. In ogni caso, il Titolare riceverà una risposta definitiva nel termine di trentacinque (35) Giorni Lavorativi dal ricevimento del reclamo.

Il Titolare è informato che la CSSF (Commission de Surveillance du Secteur financier) è competente a decidere in via stragiudiziale le liti relative all'esecuzione del presente Contratto Quadro. Per maggiori informazioni sulla CSSF e sulle condizioni del ricorso in oggetto, è possibile rivolgersi al Servizio clienti

della Piattaforma o consultare il sito internet della CSFF (<http://www.cssf.lu>). Le domande di mediazione devono essere rivolte al Signor Mediatore della Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF), 283 route d'Arlon, L-1150 Lussemburgo, ([direction@cssf.lu](mailto:direction@cssf.lu)), fatta salva ogni altra via di ricorso legale. Tuttavia, il mediatore non può essere adito se la domanda è manifestamente infondata o abusiva, se la lite è stata precedentemente esaminata o è in corso di esame da un altro mediatore o da un tribunale, se la domanda al mediatore è presentata oltre il termine di un anno a decorrere dal reclamo scritto al professionista, se la lite non rientra nella competenza del mediatore.

### **30. Lingua - Diritto applicabile e foro competente**

Salvo in caso di applicazione di una legge di ordine pubblico (che si applicherà nei rigorosi limiti del suo oggetto), si prevede espressamente che l'inglese è la lingua scelta e utilizzata dalle Parti nei loro rapporti precontrattuali e contrattuali e che il Contratto Quadro è disciplinato dalla legge francese. Le liti tra le Parti relative ad esso saranno assoggettate alla competenza dei giudici francesi.