

## Condizioni generali di utilizzo per il servizio “Satispay Consumer”

La presente traduzione è fornita solo per la comodità del cliente. Il testo originale del presente contratto, consultabile al sito web <http://www.satispay.com> - sezione Legal, è in lingua inglese ed è vincolante in tutti gli aspetti. In caso di divergenza tra il significato o l'interpretazione del testo italiano e quello inglese, la disciplina si applica esclusivamente sulla versione inglese, fermo restando che la lingua del luogo di residenza o domicilio dell'Utente potrà anche applicarsi in caso di disposizioni imperative a favore del consumatore.

Queste condizioni generali di utilizzo non sono applicabili e non hanno efficacia vincolante nei confronti di individui che non abbiano compiuto 18 anni di età.

(Versione 2.5 | 12 febbraio 2024)

I presenti termini di utilizzo costituiscono il contratto (“Contratto”) tra l'utente (“Utente”) e Satispay Europe SA (“Satispay”). Satispay è una società costituita in Lussemburgo con sede legale in 53, Boulevard Royal, L-2449 Lussemburgo. Satispay è un istituto di moneta elettronica autorizzato e regolato dalla Commission de Surveillance du Secteur Financier (“CSSF”) con numero di iscrizione W00000010.

Il servizio Satispay Consumer è riservato esclusivamente alle persone fisiche che agiscono per fini diversi dall'attività commerciale, imprenditoriale, artigianale o professionale, residenti o domiciliate in uno dei Paesi facenti parte dello Spazio Economico Europeo (“SEE”) elencati nel registro degli istituti di pagamento e di moneta elettronica ai sensi della direttiva PSD2 istituito dall'Autorità bancaria europea. Per poter utilizzare appieno i servizi di Satispay è necessario avere almeno 18 anni, avere la capacità giuridica prevista dalle leggi vigenti ed essere titolari di un conto bancario nell'area SEPA.

Qualora necessiti di ulteriori informazioni su Satispay e/o sui Servizi (come definiti di seguito), l'Utente può fare riferimento al nostro Centro assistenza.

### 1. Servizi

Ai sensi dell'articolo 2, Satispay fornirà all'Utente i seguenti servizi (“Servizi”):

un conto (“Conto”) di moneta elettronica (“Moneta Elettronica”) dove è possibile depositare fondi e recuperare la cronologia delle operazioni;

un servizio di pagamento che consente di effettuare pagamenti, anche in modalità ricorrente, (“Servizio di Pagamento”) a commercianti che accettano Moneta Elettronica emessa da Satispay (“Commercianti”);

un servizio di trasferimento peer-to-peer (“Servizio P2P”) che consente, anche in modalità ricorrente, di inviare fondi a altre persone e di ricevere fondi da altri utenti Satispay;

un servizio di pagamento che consente di effettuare pagamenti e/o trasferimenti di Moneta Elettronica, anche in modalità ricorrente, a soggetti terzi quali la pubblica amministrazione, enti statali o analoghi e/o persone giuridiche diverse dai Commercianti (i "Terzi"), in base alla specifica funzione e alle istruzioni disponibili agli Utenti in App (il "Servizio a Terzi");

un servizio che consente all'Utente di accedere a funzionalità accessorie rispetto ai servizi di cui sopra, in base alle istruzioni disponibili agli Utenti in App (i "Servizi Accessori").

Per accedere e utilizzare i Servizi è necessario aver installato l'applicazione Satispay (l' "App") su un dispositivo mobile ("Dispositivo"). L'App può essere scaricata dai principali app store.

Il Conto non è un conto di deposito e i fondi detenuti nel Conto non produrranno alcun interesse. Il Conto è aperto a nome dell'Utente e non per conto di una terza persona. È possibile allocare la moneta elettronica in varie sezioni del proprio Conto (come ad esempio i salvadanai) seguendo le relative istruzioni nell'App. I fondi che preleviamo dal tuo conto corrente bancario ("CC Bancario") in cambio di Moneta Elettronica sono protetti in conformità alla normativa europea e nazionale applicabile e non sono aggredibili dai creditori di Satispay in caso di insolvenza di quest'ultima. Per ulteriori informazioni su come garantiamo la sicurezza dei fondi dell'Utente, puoi consultare il nostro Centro assistenza. I Servizi non prevedono la fornitura di una carta di debito o di credito.

### 1.1. Pagamenti

L'Utente acconsente a: (i) pagare i Commercianti per i beni o servizi utilizzando il Servizio di Pagamento; (ii) inviare Moneta Elettronica ad una persona utilizzando il Servizio P2P; (iii) pagare e/o trasferire Moneta Elettronica in favore di Terzi per i beni o servizi utilizzando il Servizio a Terzi; (iv) effettuare operazioni a valere sul Conto (ciascuno, un "Pagamento"), seguendo le relative istruzioni nell'App.

In aggiunta ai Pagamenti, l'Utente acconsente all'utilizzo dei Servizi Accessori.

### 1.2. Servizio P2P

Qualora l'Utente abbia autorizzato Satispay ad accedere alla sua lista di contatti, può avviare un Pagamento a favore di una persona elencata tra i suoi contatti, utilizzando il relativo numero di cellulare, anche se tale persona non sia titolare di un conto Satispay attivo al momento dell'avvio. Chiunque non disponga di un conto Satispay attivo può ottenere Moneta Elettronica solo attivando il conto entro le tempistiche indicate nell'App. Qualora i tempi non siano rispettati, il Pagamento sarà annullato e i fondi saranno resi nuovamente disponibili sul Conto dell'Utente. In attesa dell'attivazione del conto Satispay del suo contatto, l'Utente non può annullare il Pagamento avviato.

La decisione di Satispay di attivare o meno il conto del contatto viene presa ai sensi dell'articolo 2.

### 1.3. App

#### 1.3.1. Utilizzo dell'App

Conformemente a quanto previsto all'articolo 16, Satsipay concede all'Utente una licenza non esclusiva, non trasferibile e gratuita per poter utilizzare l'App conformemente al presente Contratto ed alle regole e politiche della piattaforma da cui è stata scaricata l'App. Tale licenza regola inoltre gli sviluppi o gli aggiornamenti che Satsipay metterà a disposizione salvo che quest'ultima non rilasci una nuova licenza al momento dello sviluppo o dell'aggiornamento.

L'Utente riconosce che l'App non è stata creata solo per le proprie esigenze ma è stata sviluppata per uso generale.

Quando l'Utente scarica e utilizza l'App, Satsipay ha accesso ad alcune informazioni del Dispositivo, quali l'indirizzo IP, il nome del Dispositivo, la versione del sistema operativo e i dati di geolocalizzazione. Quando l'Utente utilizza l'App, questa si avvale della connessione a Internet.

L'Utente acconsente a non:

tradurre, adattare, variare, modificare, violare, aggirare, decodificare, decompilare, disassemblare, creare lavori derivati o in altro modo interferire con qualsiasi elemento dell'App, o assistere un altro soggetto nel farlo;

distribuire, pubblicare o altrimenti trasferire l'App a terzi;

utilizzare l'App in modo illegale, per scopi illeciti, in qualsiasi modo non conforme al presente Contratto, o agire in modo fraudolento o malizioso (ad esempio attraverso l'inserimento di dati, applicazioni o codici che possano arrecare danni all'App o al sistema operativo);

tentare di installare o utilizzare l'App su qualsiasi Dispositivo jailbroken/rooted. Per Dispositivi "jailbroken" si intendono i Dispositivi in cui sono state rimosse le restrizioni del software imposte da iOS, il sistema operativo mobile di Apple. Per Dispositivi "rooted" si intendono i Dispositivi in cui viene ottenuto un controllo privilegiato (noto come l'accesso root) sulle varie versioni di Android, il sistema operativo mobile di Google;

raccogliere informazioni o dati dall'App o dai sistemi di Satsipay o tentare di decifrare qualsiasi trasmissione da o verso i server che erogano i Servizi;

caricare qualsiasi contenuto che è o può essere considerato violento, minaccioso, suscettibile di incitare all'odio razziale, in violazione della riservatezza o della privacy, discriminatorio, diffamatorio, offensivo, illegale, pornografico, osceno, indecente, blasfemo o che può causare fastidio o disagio.

Satsipay può interrompere l'utilizzo dei servizi Satsipay da parte dell'Utente, incluso l'utilizzo dell'App, qualora l'Utente la utilizzi per scopi illegali o immorali, utilizzi termini offensivi, osceni, volgari, blasfemi o diffamatori relativamente a Satsipay e ai propri dipendenti e/o rappresentanti o commetta una violazione sostanziale o reiterata del presente Contratto.

Se l'Utente decide di rinunciare a Satsipay si suggerisce, per ragioni di privacy/sicurezza, di rimuovere l'App da tutti i Dispositivi.

Satsipay può di volta in volta aggiornare o modificare l'App:

al fine di conformarsi a modifiche normative o regolamentari;

offrire nuovi servizi; e/o

per implementare adeguamenti tecnici minori e miglioramenti.

Sarà cura di Satsipay informare gli Utenti quando gli aggiornamenti per l'App saranno disponibili. Alcuni di questi aggiornamenti potrebbero essere obbligatori qualora si intenda continuare a utilizzare l'App; e alcune versioni dell'App più datate potrebbero diventare obsolete o cessare di essere supportate nel tempo.

Satsipay suppone che l'Utente abbia ottenuto l'autorizzazione da parte dei proprietari di tutti i Dispositivi che l'Utente utilizza, ma di cui non ne sia il proprietario, per scaricare o installare l'App. All'Utente e/o al proprietario dei Dispositivi potrebbero essere addebitati costi, dal proprio fornitore di servizi, per l'accesso a Internet sui Dispositivi.

Utilizzando l'App, l'Utente autorizza Satsipay a raccogliere e utilizzare le informazioni tecniche sui Dispositivi e relativi software, hardware e periferiche. Ciò consente a Satsipay di migliorare i propri prodotti e di fornire all'Utente i propri servizi.

La mancata contestazione, da parte di Satsipay, di violazioni del presente Contratto da parte dell'Utente non deve essere considerata come acquiescenza. Del pari, il mancato o tardivo esercizio dei diritti di Satsipay ai sensi del presente Contratto non deve essere inteso come una rinuncia a tali diritti.

### 1.3.2. Disponibilità dell'App

In alcuni momenti Satsipay può avere bisogno di effettuare manutenzione programmata dell'App. In tali situazioni tutte o alcune delle funzioni dell'App dell'Utente potrebbero temporaneamente non essere disponibili; pertanto, Satsipay si assicura di dare un adeguato preavviso prima che tale tipo di attività venga eseguita.

In caso di manutenzione non programmata (per esempio, un guasto tecnico o un errore del sistema) Satsipay farà tutto il possibile per ripristinare il servizio dell'Utente nel minor tempo possibile.

Satsipay non è ritenuta responsabile per ogni conseguenza derivante dall'indisponibilità dell'App a seguito di qualsiasi problema tecnico che risulti essere fuori dal proprio controllo. Ciò include l'indisponibilità di connettività e problemi tecnici con il Dispositivo dell'Utente.

### 1.3.3. Analisi dei dati dell'App

Al fine di offrire all'Utente la migliore esperienza d'uso possibile, Satispay registrerà eventi relativi all'utilizzo dell'App, compreso il tempo passato su una determinata pagina, il tempo per completare i processi e altre informazioni di utilizzo, quali i dati di localizzazione, il tipo di connettività e le specifiche del Dispositivo. Ciò al fine di aiutare a risolvere eventuali problemi che possono insorgere nonché per monitorare l'utilizzo dell'App e apportare miglioramenti. Ulteriori dettagli sono disponibili nell'Informativa sulla Privacy di Satispay.

### 1.3.4. Sicurezza dell'App

Per accedere all'App è richiesto all'Utente di creare o di utilizzare determinati dettagli di sicurezza, come ad esempio il codice PIN. L'Utente è responsabile per la custodia del Dispositivo e dei dettagli di sicurezza, e deve assicurarsi che nessun altro possa accedere al proprio Conto in App senza la sua autorizzazione.

L'Utente dovrà adottare tutti gli accorgimenti necessari per evitare la perdita, il furto o l'utilizzo non autorizzato del Dispositivo. L'Utente non dovrà rivelare a terzi alcun dettaglio relativo ai Servizi, salvo quanto necessario per autorizzare un Pagamento.

In caso di sospetto che il Conto o i dettagli di sicurezza siano stati violati, l'Utente deve informare il prima possibile Satispay, utilizzando i recapiti indicati al successivo articolo 5.1. È necessario che l'Utente mantenga al sicuro i propri dati di sicurezza, senza divulgarli. Il mancato rispetto di queste norme sarà considerato come una forma di colpa grave e potrà inficiare la possibilità di chiedere il risarcimento per eventuali perdite subite.

## 1.4. Accredito di fondi sul Conto dell'Utente

### 1.4.1. Accredito attraverso il conto corrente bancario dell'Utente

Il Conto dell'Utente può essere collegato a uno o più conti bancari secondo le istruzioni riportate nell'App. L'Utente può accreditare fondi sul Conto tramite l'App, utilizzando un addebito diretto SEPA (la "Ricarica").

Per far ciò, l'Utente deve fornire a Satispay tutte le informazioni richieste per generare un mandato di addebito diretto ("Mandato"), senza il quale Satispay non è in grado di accreditare i fondi sul Conto.

Una volta che l'Utente ha accettato il Mandato, i fondi saranno trasferibili dal CC Bancario dell'Utente al suo Conto secondo le istruzioni disponibili agli Utenti in App.

Le operazioni di Ricarica vengono pre-notificate all'Utente attraverso l'App ed eseguite negli stretti tempi tecnici necessari. Con riferimento alla prima operazione di Ricarica disposta successivamente alla registrazione dell'Utente o in seguito alla richiesta di modifica del CC Bancario di appoggio, potremmo in alcune circostanze dover compiere verifiche ulteriori per confermare la disponibilità dei fondi sul CC Bancario.

Nel caso in cui il processo di Ricarica fallisca (“Ricarica Fallita”) a causa di insufficienza dei fondi dell’Utente sul CC Bancario, se l’addebito diretto viene annullato o in presenza di un qualsiasi altro problema con il CC Bancario, Satsipay può limitare e/o sospendere l’accesso ai Servizi fino a che non siano stati risolti tali problemi sul CC Bancario e Satsipay non sia in grado di effettuare la Ricarica con successo.

Qualora la Moneta Elettronica presente sul Conto non sia sufficiente a coprire un Pagamento a causa di una Ricarica Fallita o per qualsiasi altra ragione, ciò comporterà un saldo negativo dei fondi disponibili sul Conto (“Disponibilità Negativa”). Qualsiasi Disponibilità Negativa rappresenta un importo che l’Utente deve a Satsipay e, in tale situazione, l’Utente autorizza Satsipay ad effettuare addebito diretto dal CC Bancario per prelevare l’importo dovuto. Nel caso in cui sia impossibile prelevare il suddetto importo, Satsipay potrà contattare l’Utente al fine di concordare modalità alternative per risolvere la questione, fatto salvo il diritto di Satsipay di intraprendere qualsiasi azione o misura necessaria per recuperare il suddetto importo, anche mediante compensazione di importi dovuti a Satsipay a qualsiasi titolo. Si rileva che in tal caso non sarà possibile chiudere il Conto.

#### 1.4.2. Altre modalità di accredito del Conto

L’Utente avrà inoltre la possibilità di accreditare fondi sul Conto attraverso altre modalità di accredito (ad esempio un bonifico SEPA dal CC Bancario dell’Utente a Satsipay) che saranno offerte all’Utente sull’App in base a specifici contratti, documenti o istruzioni messi a disposizione dell’Utente sull’App.

### 1.5. Autorizzazione ai Pagamenti

#### 1.5.1. Pagamenti singoli

Qualora un Pagamento debba essere autorizzato (i) da un Commerciante, quest’ultimo ha la possibilità di rifiutare tale Pagamento laddove l’importo indicato dal pagatore non corrisponda al prezzo dei beni o servizi oggetto della vendita; (ii) dall’Utente, lo stesso ha la possibilità di rifiutare tale Pagamento per qualunque ragione.

Una volta autorizzato, il Pagamento non può essere revocato.

#### 1.5.2. Pagamenti ricorrenti e automatici

L’Utente può dare il proprio consenso all’esecuzione di Pagamenti ricorrenti e automatici (i) relativi al Servizio P2P o al Servizio a Terzi secondo le istruzioni fornite all’Utente tramite l’App; e/o (ii) alle condizioni convenute con un Commerciante. In tali circostanze, il Pagamento si intende approvato quando l’Utente (i) ha impostato il Servizio P2P o il Servizio a Terzi ricorrente sull’App o (ii) ha autorizzato un Commerciante ad addebitare direttamente il proprio saldo in base alla frequenza dei propri acquisti e abbonamenti.

L’Utente ha il diritto di revocare in ogni momento, con effetto immediato, il proprio consenso per i Pagamenti ricorrenti, restando inteso che nessun rimborso sarà effettuato o dovuto per i Pagamenti

approvati che siano già stati effettuati nel rispetto delle indicazioni fornite dall'Utente via App o delle modalità concordate tra l'Utente e il Commerciante.

## 1.6 Esecuzione dei Pagamenti

Tutte i Pagamenti sono effettuati in valuta Euro.

Se l'Utente è l'esecutore di un Pagamento, in caso di (i) Pagamenti singoli, Satispay esegue il Pagamento trasferendo l'importo del Pagamento al beneficiario nel momento in cui il pagamento è confermato dall'App (ii) Pagamenti ricorrenti o automatici, Satispay trasferisce l'importo al Commerciante pertinente alle date concordate con quest'ultimo e all'Utente o al Terzo pertinente alla data indicata dall'Utente nell'App.

Satispay può assicurarsi che l'Utente disponga di fondi sufficienti nel saldo del suo Conto effettuando una Ricarica istantanea e gratuita per coprire l'importo necessario a eseguire il pagamento sulla base delle relative istruzioni messe a disposizione dell'Utente nell'App o nel nostro Centro assistenza.

Se l'Utente è il beneficiario di un Pagamento peer-to-peer, Satispay accredita l'importo del Pagamento sul Conto dell'Utente nel momento in cui l'App conferma la ricezione del Pagamento.

Fatto salvo quanto previsto all'articolo 1.2, Satispay può revocare i Pagamenti peer-to-peer in qualsiasi momento entro dieci giorni dal Pagamento nel caso in cui i fondi del pagatore non siano autorizzati, per esempio nel caso dovessero risultare provenienti da una Ricarica Fallita.

## 2. Attivazione

Al fine di attivare i Servizi è necessario che l'Utente provveda a installare l'App, nonché a fornire le informazioni e i documenti necessari per dimostrare la propria identità. Inoltre, Satispay può effettuare controlli sull'Utente per via elettronica.

Quando effettuiamo questi controlli, i dati personali dell'Utente possono essere comunicati a terzi (quali agenzie di riferimento del credito e/o alle agenzie di prevenzione delle frodi) in conformità alla nostra Privacy Policy, ai sensi del successivo articolo 14.

All'esito positivo dei controlli interni, Satispay renderà disponibili i Servizi all'Utente.

Per l'utilizzo dei Servizi, l'Utente acconsente all'esecuzione dei controlli descritti nel presente Contratto.

L'Utente può detenere un solo Conto ai sensi del presente Contratto.

I Servizi costituiscono servizi finanziari e Satispay è tenuta per legge a custodire alcune informazioni sui propri clienti. Le informazioni e i documenti forniti vengono utilizzati al fine di gestire i Servizi e di identificare l'Utente e il Conto in caso di appropriazione indebita. Satispay conserva tali dati solo per il tempo strettamente necessario e per le finalità stabilite nel presente articolo 2 e nell'articolo 14.

Satispay potrebbe non attivare i Servizi, ovvero negare, sospendere o limitare l'accesso ai Servizi qualora: (i) non sia possibile ottenere dall'Utente e verificare le informazioni e i documenti necessari per effettuare i controlli; (ii) Satispay ritenga che gli esiti dei controlli non siano soddisfacenti in base agli obblighi imposti a Satispay dalla legge; (iii) la fornitura dei Servizi all'Utente possa pregiudicare il business e la reputazione di Satispay e/o esporre Satispay a qualsiasi pericolo o rischio di perdite o responsabilità a suo carico. Non sarà sempre possibile ottenere informazioni sull'esito negativo dei controlli al fine di proteggere i processi di verifica di Satispay e, più in generale, i Servizi.

### 3. Limiti di spesa

Satispay può imporre limiti sul numero e sugli importi dei Pagamenti che sono consentiti all'Utente mediante i Servizi. Tali limiti sono indicati nell'App.

### 4. Commissioni

Non sono previste a carico dell'Utente commissioni o spese per la detenzione del Conto e l'utilizzo del Servizio di Pagamento e del Servizio P2P sia nel caso in cui vengano effettuati o ricevuti trasferimenti da o verso un altro soggetto, sia nel caso in cui vengano effettuati pagamenti di qualsiasi valore nei confronti di Commercianti fisici e online. Eventuali commissioni o spese a carico dell'Utente per l'utilizzo del Servizio a Terzi e/o dei Servizi Accessori (compresa la ricarica istantanea) saranno indicate all'Utente sull'App e/o sulla piattaforma del Terzo in fase di pagamento, prima della conferma del Pagamento. L'Utente può visionare tutte le attuali commissioni di Satispay alla pagina Costi per privati.

### 5. Comunicazioni

#### 5.1. Come l'Utente può contattare Satispay

L'Utente può

utilizzare la funzione "Contattaci" presente nell'App;

mandare una comunicazione all'indirizzo email [support@satispay.com](mailto:support@satispay.com) o via posta all'indirizzo Satispay Customer Services, 53 Boulevard Royal, L-2449 Luxembourg.

#### 5.2. Come Satispay può contattare l'Utente

Satispay può contattare l'Utente tramite l'App. Tuttavia, qualora fosse necessario, Satispay può contattare l'Utente via e-mail, attraverso notifiche push, i social media o tramite chiamata telefonica, utilizzando i dati forniti dall'Utente nell'App.

Qualora tali dati dovessero cambiare l'Utente dovrà tempestivamente informare Satispay.

### 5.3. Lingua

Qualora il presente Contratto, altri termini e condizioni ovvero qualsiasi avviso o altro documento ad esso relativo siano forniti in una lingua diversa dalla lingua inglese, quest'ultima prevarrà in caso di conflitto, fermo restando che la lingua del luogo di residenza o domicilio dell'Utente potrà anche applicarsi in caso di disposizioni imperative a favore dell'Utente.

### 5.4. Copia del Contratto

L'Utente potrà richiedere a Satispay una copia del presente Contratto che verrà inviato gratuitamente via e-mail.

## 6. Interruzione dei Servizi

Satispay può sospendere l'utilizzo dei Servizi da parte dell'Utente qualora abbia ragionevoli dubbi circa la sicurezza del Conto o sospetti che i Servizi siano stati utilizzati in modo fraudolento, immorale o non autorizzato o che l'Utente abbia violato i propri obblighi ai sensi del presente Contratto, nonché quando l'Utente abbia utilizzato termini offensivi, osceni, volgari, blasfemi o diffamatori relativamente ad altri utenti Satispay, al gruppo Satispay e ai suoi dipendenti e/o rappresentati. In tali ipotesi l'Utente non può utilizzare l'App per eseguire alcun Pagamento.

L'Utente verrà informato di tale sospensione e delle ragioni ad essa sottese non appena possibile, salvo che ciò possa ragionevolmente compromettere le misure di sicurezza o risulti contrario alla legge.

Satispay può revocare tale sospensione e, se del caso, rilasciare, gratuitamente e non appena possibile, nuovi codici di sicurezza, qualora siano cessate le ragioni che hanno portato all'interruzione dei Servizi.

## 7. Contestazione dei Pagamenti

### 7.1. Pagamenti non autorizzati e/o eseguiti in maniera inesatta

Tutti i Pagamenti si ritengono autorizzati da parte dell'Utente, salvo indicazione contraria fornita da questi a Satispay.

Qualora l'Utente ritenga di non aver autorizzato un determinato Pagamento o che quest'ultimo sia stato effettuato in modo errato (ad esempio, l'importo pagato non è corretto), l'Utente deve contattare Satispay entro 13 mesi dalla data in cui è stato eseguito il Pagamento.

Sarà cura di Satispay condurre immediatamente una indagine e prendere in carico tale controversia entro 72 ore. Satispay comunicherà all'Utente, non appena possibile, l'esito della propria indagine. Qualora Satispay dovesse confermare che un Pagamento non è stato approvato dall'Utente o è stato eseguito in modo errato, rimborserà l'importo direttamente sul suo Conto.

## 7.2. Responsabilità

L'Utente è considerato responsabile per tutte le perdite dovute a seguito di Pagamenti non autorizzati qualora:

abbia agito in modo fraudolento; o

non abbia, dolosamente o colposamente: (i) custodito con cura e utilizzato i dati e i codici di sicurezza in conformità al presente Contratto; o (ii) notificato a Satispay la problematica in conformità a quanto statuito all'articolo 7.1.

## 7.3. Esclusione di responsabilità

Salvi i casi in cui l'Utente abbia agito in modo fraudolento, quest'ultimo non è ritenuto responsabile per eventuali perdite subite in merito a Pagamenti non autorizzati che vengano eseguite dopo la notifica a Satispay.

## 7.4. Indagine

Qualora l'indagine dimostri che il Pagamento contestato sia stato autorizzato dall'Utente o che quest'ultimo abbia agito con dolo o colpa grave, Satispay potrà annullare il rimborso eseguito e l'Utente sarà ritenuto responsabile per le perdite che Satispay abbia subito in relazione al Pagamento, ivi incluso, a titolo esemplificativo, il costo delle indagini. Satispay informerà l'Utente in merito a ciascun rimborso annullato.

## 7.5. Rifiuto

In determinate circostanze Satispay può rifiutare di eseguire un Pagamento autorizzato dall'Utente. Ciò può avvenire nei casi in cui:

Satispay abbia ragionevoli dubbi circa la sicurezza del Conto o sospetti che i Servizi siano utilizzati in modo fraudolento o non autorizzato;

al momento della ricezione della comunicazione del Pagamento da parte di Satispay, non vi siano fondi sufficienti nel Conto per consentire l'esecuzione del Pagamento e delle spese connesse;

Satispay abbia ragionevoli motivi per ritenere che l'Utente stia agendo in violazione del presente Contratto;  
o

in presenza di un obbligo di legge o di provvedimento di un tribunale.

Salvo che non vi sia un divieto di legge, in caso di rifiuto ad eseguire un Pagamento avviato dall'Utente, Satispay ne darà pronta comunicazione all'Utente, indicando le ragioni di tale rifiuto nonché, ove necessario, la procedura per correggere eventuali errori materiali che abbiano determinato il rifiuto.

#### 8. Diritto di ripensamento

L'Utente dispone di un termine di 14 giorni per esercitare il proprio diritto di ripensamento. Entro tale termine l'Utente potrà recedere dal presente Contratto senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo. Tale periodo decorre dall'accettazione del presente Contratto e dalla ricezione delle condizioni del Contratto via e-mail. Resta inteso che qualsiasi Pagamento effettuato durante il periodo di 14 giorni non è influenzato da tale recesso.

#### 9. Cessazione del Contratto

L'Utente può recedere in ogni momento dal Contratto contattando direttamente Satispay.

Satispay può risolvere il presente Contratto con effetto immediato nei seguenti casi:

qualora l'Utente non fornisca tutte le informazioni di cui Satispay abbia bisogno per aprire o operare a valere sul Conto o utilizzare i Servizi; o

qualora l'Utente non abbia il diritto di aprire il Conto o utilizzare i Servizi; o

qualora l'Utente violi una parte rilevante del (o ripetutamente il) Contratto e non ponga rimedio al proprio comportamento entro 10 giorni; o

qualora l'Utente utilizzi i Servizi in un modo giudicato da Satispay come doloso o illecito; o

qualora l'Utente non riesca a risolvere una situazione di Disponibilità Negativa relativa al proprio Conto; o

qualora Satispay ritenga che la fornitura dei Servizi all'Utente possa pregiudicare il business e la reputazione di Satispay e/o esporre Satispay a qualsiasi pericolo o rischio di perdite, insolvenza o responsabilità a suo carico; o

qualora ciò sia richiesto ai sensi di legge o di provvedimento di un tribunale.

Satispay può recedere dal Contratto senza alcuna motivazione dando all'Utente 60 giorni di preavviso.

Non sarà sempre possibile ottenere informazioni sui motivi del recesso al fine di proteggere i processi interni di Satispay e, più in generale, i Servizi.

In caso di risoluzione del Contratto, Satispay disattiverà l'accesso ai Servizi per l'Utente. Qualsiasi importo non utilizzato nel Conto sarà automaticamente rimborsato in conformità con l'articolo 11, salvo che non sia consentito ai sensi di legge.

## 10. Durata

Il presente Contratto rappresenta un accordo quadro a durata indeterminata ai sensi della legge lussemburghese del 10 novembre 2009 sui servizi di pagamento, come di volta in volta modificata.

## 11. Rimborso e scadenza

L'Utente può in ogni momento chiedere il rimborso di tutta o parte della Moneta Elettronica detenuta nel Conto seguendo le istruzioni indicate in App. Satispay rimborserà i fondi dell'Utente nel CC Bancario di quest'ultimo. Non sarà possibile rimborsare i fondi dell'Utente su un conto corrente bancario diverso dal CC Bancario.

## 12. Acquisti

Satispay non è responsabile per la sicurezza, legalità, qualità o qualsiasi altra caratteristica dei beni e dei servizi acquistati avvalendosi dei Servizi. Eventuali reclami dovranno essere trasmessi direttamente al Commerciante in questione.

Un Commerciante può rimborsare l'Utente tramite Satispay a qualunque titolo, ad esempio qualora l'Utente restituisca merce difettosa. In tal caso, i fondi saranno accreditati sul Conto dell'Utente.

## 13. Modifiche al Contratto

Eventuali modifiche al presente Contratto saranno comunicate all'Utente con un preavviso di 60 giorni rispetto alla loro efficacia, ad esclusione delle modifiche che siano richieste dalla legge o di quelle che non pregiudichino i diritti e gli obblighi dell'Utente, le quali diverranno immediatamente efficaci. Ciò consentirà all'Utente di valutare le modifiche che necessitano di previa comunicazione e, in caso di disaccordo con qualsiasi modifica, di risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 9 - Cessazione.

Copia della versione più aggiornata del presente Contratto è resa disponibile nell'App e, in ogni momento, sul sito web di Satispay.

## 14. Protezione dei dati

Satispay è titolare del trattamento dei dati personali dell'Utente e li gestisce e tutela in conformità con il Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati ("GDPR") e alle altre leggi applicabili in materia di protezione dei dati (congiuntamente, la "Normativa Applicabile in materia di Protezione Dati").

È esclusiva responsabilità del Commerciante garantire che tutti i dati personali condivisi con lo stesso in occasione dell'esecuzione di un Pagamento siano gestiti e protetti in conformità con la Normativa Applicabile in materia di Protezione Dati.

Satispay raccoglierà e tratterà i dati personali relativi all'Utente ai sensi della Privacy Policy che l'Utente dichiara di condividere accettando il presente Contratto.

Satispay è soggetta ad obblighi di riservatezza. Pertanto, non condivideremo i dati personali raccolti salvo in caso di autorizzazione o di obbligo di legge (o da provvedimento di tribunale) oppure laddove esplicitamente previsto ai sensi presente clausola e/o dalla nostra Privacy Policy.

Al momento della costituzione del rapporto commerciale con Satispay, l'Utente autorizza Satispay a condividere i propri dati personali, ai sensi e per gli effetti della normativa applicabile (compresa la Normativa Applicabile sulla Protezione dei Dati), a soggetti terzi il cui coinvolgimento è necessario per Satispay al fine di fornire i propri servizi di pagamento, ai sensi degli accordi conclusi in materia di trattamento dei dati sottoscritti da Satispay e tali soggetti terzi e ai sensi della Privacy Policy. In tal caso, Satispay garantirà che tali terzi siano soggetti a obblighi di segretezza equivalenti a quelli applicabili a Satispay ai sensi delle leggi lussemburghesi e dell Privacy Policy di Satispay.

L'Utente acconsente a comunicare al più presto a Satispay qualunque modifica dei dati in suo possesso e a fornire a Satispay, su richiesta, ogni ulteriore informazione che la stessa possa ritenere utile per il mantenimento di una relazione commerciale e/o richiesta dalle leggi o regolamenti applicabili.

## 15. Reclami

Qualora l'Utente non sia soddisfatto dei Servizi, può rappresentare tale circostanza a Satispay agli indirizzi indicati all'articolo 5.1, così che quest'ultima possa adoperarsi per risolvere il problema. Satispay invierà prontamente all'Utente un avviso di ricezione del reclamo nonché una copia della propria procedura di gestione dei reclami.

L'Utente può richiedere una copia della nostra procedura di gestione dei reclami in qualsiasi momento o può accedervi cliccando direttamente qui. L'Utente si impegna a collaborare con Satispay e a fornire le informazioni necessarie per consentire a Satispay di indagare sul reclamo e risolverlo il più rapidamente possibile.

Per i reclami rispetto ai quali l'Utente non sia soddisfatto della risposta di Satispay, l'Utente può rivolgersi alla CSSF. Il reclamo può essere trasmesso compilando il modulo online, al quale è possibile allegare tutti i documenti rilevanti, o inviando il modulo online compilato (PDF):

per posta al seguente indirizzo: Commission de Surveillance du Secteur Financier, Département Juridique CC 283, route d'Arlon L-2991 Luxembourg.

per posta elettronica al seguente indirizzo: [reclamation@cssf.lu](mailto:reclamation@cssf.lu).

## 16. Diritti di Proprietà Intellettuale

Tutti i contenuti presenti nell'App (incluso il materiale sottostante quali codici, software e banche dati) ed i relativi diritto d'autore e gli altri diritti di proprietà intellettuale, ove non diversamente specificato, appartengono a Satispay o sono stati da quest'ultima concessi in licenza. Tutti i contenuti sono protetti dalle leggi e dai trattati sulla proprietà intellettuale.

Per diritti di proprietà intellettuale si intendono tutti i diritti di proprietà intellettuale acquisiti, attuali e futuri, inclusi, a titolo esemplificativo, il diritto d'autore, marchi d'impresa, marchi di servizio, diritti di design (registrati o meno), brevetti, know-how, segreti industriali/commerciali, invenzioni, set-up, diritti relativi alle banche dati e ogni domanda per la protezione o la registrazione di tali diritti e tutti i loro rinnovi e le relative estensioni esistenti in ogni parte del mondo, già esistenti o creati in futuro, a cui Satispay o le altre società del Gruppo Satispay possono avere diritto.

#### 17. Contenuti di terzi

Satispay può fornire link di altri contenuti come siti web, applicazioni web e applicazioni scaricabili. Se non espressamente indicato, tali contenuti esulano dal controllo di Satispay. Satispay non si assume la responsabilità per tali contenuti di terzi. La fornitura di un link è solo di carattere indicativo e non implica alcuna approvazione del contenuto collegato o di chi ne detiene il controllo.

#### 18. Forza Maggiore

Satispay non è considerata responsabile in caso di violazione del presente Contratto dovuta a cause di forza maggiore fuori del proprio controllo, contro le quali non avrebbe potuto opporsi.

Satispay non è considerata responsabile in caso di violazione dovuta al rispetto dei propri obblighi di legge.

#### 19. Invalidità parziale

Nel caso in cui uno o più articoli o disposizioni del presente Contratto siano da ritenersi illeciti o inapplicabili, in tutto o in parte, per effetto di norme di legge, tale articolo o disposizione o parte di essa è da considerarsi non facente parte del Contratto. In tale ipotesi, la validità e l'applicabilità del resto del Contratto non sono pregiudicati.

#### 20. Cessione

Satispay può cedere in qualsiasi momento ad altre società i crediti, nonché i diritti e/o gli obblighi, derivanti dal presente Contratto, dandone tempestiva comunicazione all'Utente. Qualora Satispay disponga tale cessione, i diritti dell'Utente non saranno compromessi.

#### 21. Legge applicabile e foro competente

Il presente Contratto e qualsiasi controversia o reclamo (comprese le controversie o le rivendicazioni non contrattuali) derivanti da o in connessione con esso o il proprio oggetto o formazione sono regolati e

interpretati in conformità con la legge lussemburghese, fermo restando che la legge del luogo di residenza o domicilio dell'Utente potrà anche applicarsi in caso di disposizioni imperative maggiormente a favore del consumatore.

Le Parti riconoscono e concordano che per la risoluzione di qualsiasi controversia o reclamo (comprese le controversie o rivendicazioni non contrattuali) derivanti da o in connessione con il presente Contratto o il proprio oggetto o la propria formazione, è competente il foro di residenza o domicilio dell'Utente.