

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 le costruzioni, i significati o le interpretazioni 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.

(Versione 2.2 | 5 Febbraio 2020)

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 2, rue Edward Steichen, L-2540 Luxembourg. Satispay è un istituto di moneta elettronica autorizzato e regolato dalla Commission de Surveillance du Secteur Financier (“**CSSF**”) con numero di iscrizione W00000010.

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 i fondi e relativo servizio di reportistica;
- 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 di inviare e ricevere fondi a e da altri utenti Satispay;
- un servizio di pagamento che consente di effettuare pagamenti e/o trasferimenti di Moneta Elettronica 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**”).

Il Conto non è un conto di deposito ed è aperto a nome dell'Utente e non per conto di una terza persona. I Servizi non comportano la fornitura di una carta di debito o di credito. I fondi detenuti nel Conto non produrranno alcun interesse e saranno detenuti in un conto corrente segregato non aggredibile dai creditori di Satispay in caso di insolvenza di quest'ultima.

1.1. Consenso

1.1.1. Operazioni

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 (le **"Operazioni"**), seguendo le relative istruzioni nell'App Satispay. In aggiunta alle Operazioni, l'Utente acconsente all'utilizzo dei Servizi Accessori.

1.2. App Satispay

Per poter accedere e utilizzare i Servizi è necessario disporre di un dispositivo mobile (**"Dispositivo"**) che abbia installato l'applicazione mobile Satispay (l'**"App"**). L'App può essere scaricata dall'App Store (iOS) o dal Play Store (Android).

1.2.1. Utilizzo dell'App

Satispay 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 dalla quale l'Utente abbia scaricato l'App. Tale licenza regola inoltre gli sviluppi o gli aggiornamenti che Satispay metterà a disposizione salvo che quest'ultima non rilasci una nuova licenza al momento dello sviluppo o dell'aggiornamento.

L'Utente si impegna a non distribuire, pubblicare o altrimenti trasferire l'App a terzi. Il Cliente riconosce altresì 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, Satispay ha accesso ad alcune informazioni del Dispositivo dell'Utente, quali ad esempio l'indirizzo IP, il nome del Dispositivo, la versione del sistema operativo ed i dati di geolocalizzazione; quando l'Utente utilizza l'App, questa si collega tramite la propria connessione 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;
- 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 codice che possa 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 una copia dell'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 consente a Satsipay di 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.

1.2.2. Disponibilità dell'App

In alcuni momenti Satispay può avere bisogno di effettuare manutenzione programmata dei Servizi. In tali situazioni tutte o alcune delle funzioni dell'App dell'Utente potrebbero temporaneamente non essere disponibili, pertanto Satispay 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) Satispay farà tutto il possibile per ripristinare il servizio dell'Utente nel minor tempo possibile.

Satispay 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 i Dispositivi dell'Utente.

1.2.2. 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.

1.2.4. 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, per impedire che terzi possano accedere all'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'Operazione.

In caso di sospetto che il Conto o i dettagli di sicurezza siano stati violati, l'Utente deve informare il prima possibile Satispay. 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.

1.3. Accredito di fondi sul Conto dell'Utente

1.3.1. Accredito attraverso il conto corrente bancario dell'Utente

L'Utente può accreditare fondi sul Conto tramite l'App, utilizzando un addebito diretto SEPA (la "Ricarica").

Per far ciò è necessario che l'Utente fornisca 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 dalla banca dell'Utente (il **"CC Bancario"**) al proprio Conto secondo le istruzioni disponibili agli Utenti in App.

Le operazioni di Ricarica vengono pre-notificate all'Utente attraverso l'App, e 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 alcune verifiche per confermare la disponibilità dei fondi sul CC Bancario. In ogni caso, i fondi accreditati sul Conto sono resi disponibili non più tardi del giorno lavorativo successivo al relativo accredito. Per tutte le operazioni di Ricarica successive, i fondi sono resi disponibili sul Conto nel momento in cui il trasferimento dal CC Bancario dell'Utente si è concluso con successo.

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, Satispay può limitare e/o sospendere l'accesso ai Servizi fino a che non sono stati risolti tali problemi.

Qualora per qualsiasi ragione il Conto presenti un saldo negativo, l'Utente autorizza Satispay ad effettuare un addebito diretto dal CC Bancario per prelevare l'importo dovuto. Nel caso in cui sia impossibile prelevare il suddetto importo, Satispay potrà contattare l'Utente al fine di concordare modalità alternative per saldare l'importo dovuto, senza pregiudizio per il diritto di Satispay di intraprendere qualsiasi azione o misura necessaria per recuperare il suddetto importo, anche mediante compensazione di importi dovuti a Satispay a qualsiasi titolo.

1.3.2. Altre modalità di accredito del Conto

L'Utente avrà inoltre la possibilità di accreditare fondi sul Conto attraverso altre modalità di accredito che saranno offerte all'Utente sull'App in base a specifici contratti, documenti o istruzioni messi a disposizione dell'Utente sull'App.

1.4. Approvazione delle Operazioni

Qualora un'Operazione debba essere approvata (i) dal Commerciante, lo stesso ha la possibilità di rifiutare un'Operazione 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 un'Operazione per qualunque ragione.

Ad Operazione approvata, il consenso all'esecuzione della stessa non può essere revocato.

In caso di pagamenti ricorrenti l'Utente presta il proprio consenso ad eseguire Operazioni di pagamento ricorrenti secondo le modalità concordate tra l'Utente e il Commerciante. In tali circostanze, l'Operazione si intende approvata nel caso in cui l'Utente abbia i fondi disponibili per effettuare il pagamento ricorrente nella data concordata tra l'Utente e il Commerciante. L'Utente ha il diritto di revocare in ogni momento, con effetto immediato, il proprio consenso per le Operazioni future, restando inteso che nessun rimborso sarà dovuto per le Operazioni

approvate che siano già state effettuate nel rispetto delle modalità concordate tra l'Utente e il Commerciante.

1.5. Tempo di esecuzione delle Operazioni

Tutte le Operazioni sono eseguite in valuta Euro.

Se l'Utente è il pagatore dell'Operazione, Satispay esegue le Operazioni trasferendo l'importo del pagamento al beneficiario nel momento in cui il pagamento è confermato dall'App o, nel caso di pagamenti ricorrenti autorizzati a tantum da parte dell'Utente, nella data ricorrente concordata tra l'Utente e il Commerciante.

Se l'Utente è il beneficiario dell'Operazione, Satispay accredita l'importo dell'Operazione sul Conto dell'Utente nel momento in cui l'App conferma la ricezione del pagamento.

Le Operazioni di pagamento *peer-to-peer* possono essere soggette a revoca in qualsiasi momento entro cinque giorni dall'Operazione nel caso in cui i fondi del pagatore non sono 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 richieste. I Servizi rappresentano dei servizi finanziari e Satispay è tenuta per legge a custodire alcune informazioni sui propri clienti. Tali informazioni vengono utilizzate al fine di erogare i Servizi e per consentire a Satispay di identificare l'Utente e il Conto in caso di appropriazione indebita. Satispay conserva tali informazioni solo per il tempo strettamente necessario e per le finalità descritte nel presente articolo e nei successivi articoli 14 e 15.

Per poter utilizzare i Servizi è necessario che l'Utente abbia almeno 18 anni e possieda un conto corrente bancario aperto in uno dei paesi elencati nell'App. Satispay può richiedere che venga data prova dell'identità e dell'indirizzo di residenza dell'Utente anche mediante prove documentali che dimostrino l'identità e l'indirizzo di residenza dell'Utente e può effettuare tali controlli anche elettronicamente.

Durante lo svolgimento di tali controlli, i dati personali dell'Utente possono essere comunicati ad agenzie di credito e ad agenzie di prevenzione delle frodi, senza che ciò produca alcun effetto negativo sul merito creditizio dell'Utente.

Satispay potrebbe non attivare i Servizi o rifiutare, sospendere o limitare l'accesso ai Servizi nel caso in cui: (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.

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.

3. Limiti di spesa

Satispay può imporre limiti sul numero e sugli importi delle Operazioni 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 l'utilizzo del Servizio, 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 saranno indicate all'Utente sull'App e/o sulla piattaforma del Terzo in fase di pagamento, prima della conferma dell'Operazione.

5. Comunicazioni

5.1. Come l'Utente può contattare Satispay

L'Utente può contattare Satispay utilizzando la funzione "Contattaci" presente nell'App. In alternativa, l'Utente può contattare Satispay tramite l'indirizzo email support@satispay.com o via posta all'indirizzo Satispay Customer Services, 2 rue Edward Steichen, L-2540 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 del consumatore.

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

Satsipay 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 contrattuali, nonché quando l'Utente abbia utilizzato termini offensivi, osceni, volgari, blasfemi o diffamatori relativamente a Satsipay e ai propri dipendenti e/o rappresentati. In tali ipotesi l'Utente non può utilizzare l'App per eseguire alcuna Operazione.

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 risultati contrario alla legge.

Satsipay 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 delle Operazioni

7.1. Operazioni non autorizzate e/o eseguite in maniera inesatta

Tutte le Operazioni si ritengono autorizzate da parte dell'Utente, salvo indicazione contraria fornita da questi a Satsipay.

Qualora l'Utente ritenga di non aver autorizzato una determinata Operazione o che quest'ultima sia stata effettuata in modo errato, l'Utente deve contattare Satsipay entro 13 mesi dalla data in cui è stata eseguita l'Operazione.

Satsipay può richiedere all'Utente di compilare un modulo per le controversie. Sarà cura di Satsipay condurre immediatamente una indagine e prendere in carico tale controversia entro 72 ore. Satsipay comunicherà all'Utente, non appena possibile, l'esito della propria indagine. Se del caso, Satsipay rimborserà l'importo dell'Operazione non autorizzata direttamente nel Conto dell'Utente.

7.2. Responsabilità

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

- abbia agito in modo fraudolento; o
- non abbia, con dolo o colpa grave: (i) custodito con cura e utilizzato i dati e i codici di sicurezza in conformità al presente Contratto; o (ii) notificato a Satsipay 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 ad Operazioni non autorizzate che vengano eseguite dopo la notifica a Satispay.

7.4. Indagine

Qualora l'indagine dimostri che l'Operazione contestata sia stata autorizzata 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 all'Operazione, 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'Operazione autorizzata 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;
- non vi siano fondi sufficienti nel Conto per consentire l'esecuzione dell'Operazione 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.

Salvo che non vi sia un divieto di legge, in caso di rifiuto ad eseguire un'Operazione, 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 deve recedere dal presente Contratto senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo. Tale periodo ha inizio dall'accettazione del presente Contratto. Resta inteso che qualsiasi Operazione effettuata durante il periodo di 14 giorni non è influenzata da tale recesso.

9. Cessazione del Contratto

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

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

- qualora l'Utente non fornisca tutte le informazioni di cui Satsipay 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 Satsipay come doloso o illecito; o
- qualora, ove il Conto presenti un saldo negativo, l'Utente non riesca a riportare un saldo positivo; o
- qualora Satsipay ritenga che la fornitura dei Servizi all'Utente possa pregiudicare il business e la reputazione di Satsipay e/o esporre Satsipay a qualsiasi pericolo o rischio di perdite o responsabilità a suo carico; o
- ciò sia richiesto ai sensi di legge.

Satsipay 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 Satsipay e, più in generale, i Servizi.

In caso di risoluzione del Contratto, Satsipay disattiverà l'accesso ai Servizi per l'Utente.

Qualsiasi saldo 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 tutti o parte dei fondi detenuti nel Conto seguendo le istruzioni indicate in App. Satsipay 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

Satsipay 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.

Qualora un Commerciante fornisca un rimborso tramite Satispay per qualsiasi motivo (ad esempio a fronte della restituzione di merci difettose), possono essere necessari diversi giorni affinché Satispay riceva la notifica del rimborso e i fondi. Pertanto, Satispay provvederà a riaccreditare sul Conto i fondi rimborsati entro il termine di cinque giorni dalla data della restituzione.

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, ove in disaccordo con le stesse, di risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 9.

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

14. Policy sulla riservatezza

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 (le "**Disposizioni Privacy Applicabili**").

È esclusiva responsabilità del Commerciante garantire che tutti i dati personali che l'Utente condivide con il Commerciante in occasione dell'esecuzione di un'Operazione siano gestiti e protetti in conformità con le leggi del Lussemburgo e con le Disposizioni Privacy Applicabili.

Satispay raccoglierà e tratterà i dati personali relativi all'Utente ai sensi della policy sulla riservatezza disponibile al seguente sito internet www.satispay.com/it-it/privacy/, che l'Utente dichiara di condividere accettando il presente Contratto.

15. Dati Personali

Satispay è soggetta ad obblighi di riservatezza. Pertanto, Satispay non trasferirà i dati personali raccolti salvo in caso di autorizzazione o laddove richiesto dalla legge o esplicitamente autorizzata ai sensi presente clausola e/o dalla *policy* sulla riservatezza.

Al momento della costituzione del rapporto commerciale con Satispay, l'Utente autorizza Satispay a trasferire i propri dati personali, ai sensi e per gli effetti del GDPR, a soggetti terzi o ad altri soggetti il cui coinvolgimento è necessario per Satispay al fine di fornire i propri servizi di pagamento, inclusi i terzi soggetti incaricati da Satispay ai sensi degli accordi conclusi in materia di trattamento dei dati e ai sensi della *policy* sulla riservatezza. In tali casi i soggetti terzi

dovranno essere siti in uno stato appartenente allo Spazio Economico Europeo e Satispay garantirà che gli stessi siano soggetti ad obblighi di confidenzialità equivalenti a quelli ad essa applicabili ai sensi delle leggi del Lussemburgo e della policy sulla riservatezza.

I dati raccolti possono essere conservati nel rispetto delle leggi applicabili e della *policy* sulla riservatezza.

Ai sensi della normativa applicabile, l'Utente ha il diritto di richiedere l'accesso ai propri dati personali, nonché il diritto di richiedere la rettifica di tali dati personali.

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.

L'utilizzo dell'App di Satispay è soggetto alla *policy* sulla riservatezza disponibili sul proprio sito internet.

16. Reclami

Qualora l'Utente non sia soddisfatto dei Servizi, può rappresentare tale circostanza a Satispay, agli indirizzi indicati all'articolo 5.1, così quest'ultima possa adoperarsi nel tentativo di 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 in ogni caso richiedere maggiori dettagli nonché una copia della procedura di gestione dei reclami in qualsiasi momento. L'Utente si impegna a collaborare con Satispay e a fornire le informazioni necessarie per 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 contattare la CSSF ai seguenti indirizzi:

- Commission de Surveillance du Secteur Financier, Département Juridique CC 283 (Legal Department, Consumer Protection/Financial Crime), route d'Arlon L-2991 Luxembourg;
- Telefono: (+352) 26251-2574 or (+352) 26251-2904;
- Fax: (+352) 26251-2601;
- email: reclamation@cssf.lu;
- sito web: <http://www.cssf.lu/en/consumer/complaints/>

17. 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 dell'App risultano protetti dalle leggi del Lussemburgo e dai trattati internazionali sulla proprietà intellettuale.

Per diritti di proprietà intellettuale si intendono tutti i diritti di proprietà intellettuale conferiti, contingenti e futuri inclusi, a titolo esemplificativo, al 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, per i quali il licenziante può avere diritto.

18. Link relativi a siti web

Satsipay può fornire link di altri contenuti come siti web, applicazioni web e applicazioni scaricabili. Salvo diversa indicazione, tali contenuti non sono sotto il controllo di Satsipay che dunque non assume o accetta alcuna responsabilità per tali contenuti di soggetti 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.

19. Forza Maggiore

Satsipay 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.

Satsipay non è considerata responsabile in caso di violazione del presente Contratto dovuta al rispetto dei propri obblighi di legge.

20. 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.

21. Cessione

L'Utente acconsente a che Satsipay possa cedere a terzi il presente Contratto o i crediti che da questo derivino. Qualora Satsipay disponga tale cessione, ne darà pronta comunicazione all'Utente.

22. 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 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.

Condizioni

Legal
Privacy
Governance
Programmi

Seguici

Facebook
Twitter
Instagram
Linkedin

Satispay

Chi siamo
Team
Lavora con noi
Stampa & Media
Corporate


Hai bisogno d'aiuto?

Siamo a tua disposizione per qualsiasi ulteriore informazione.

[Contattaci](#)

Hai perso o ti hanno rubato il cellulare?

[Blocca l'account](#)

 Italy 

Satispay Europe S.A. | 2, rue Edward Steichen, L-2540 Luxembourg | VAT LU30726739 | società del gruppo Satispay S.p.A.

Istituto di Moneta Elettronica autorizzato e regolato dalla CSSF, numero di registro: W00000010.