

## Contratto quadro sui servizi di pagamento in Moneta elettronica MANGOPAY

01/05/2016

Concluso fra:

Il cliente del Sito, persona fisica maggiorenne capace, residente in uno Stato membro dell'Unione europea o in uno Stato aderente allo Spazio economico europeo o in un paese terzo equivalente, persona giuridica registrata in uno dei suddetti Stati, che desidera utilizzare come mezzo di pagamento sul Sito la Moneta elettronica emessa da MANGOPAY SA

in seguito denominato "**Lei**" o l'"**Utente**"; E:

MANGOPAY SA, società anonima di diritto lussemburghese, avente capitale di 2.000.000 euro e sede sociale al numero 59 di Boulevard Royal, L-2449 Lussemburgo, iscritta nel registro del commercio e delle imprese del Lussemburgo con il numero B173459, abilitata ad esercitare la propria attività in Francia in regime di libera prestazione, in qualità di istituto di moneta elettronica approvato dalla Commissione di sorveglianza del settore finanziario, 110 route d'Arlon L-1150 Lussemburgo, [www.cssf.lu](http://www.cssf.lu),

in seguito denominata l'"**Emittente**";

In seguito denominati congiuntamente le "**Parti**",

### Avvertenza

La preghiamo di leggere con attenzione le presenti Condizioni generali di utilizzo della Moneta elettronica e le Condizioni tariffarie che Le sono state comunicate sul Sito prima di accettarle.

La informiamo che la lingua utilizzata per comunicare con l'Emittente è il francese o l'inglese.

## 1. Definizioni

Ai fini delle presenti, i termini di seguito sono da interpretarsi secondo la definizione ivi riportata:

**Banche:** istituti di credito che mantengono i fondi raccolti dall'Emittente corrispondenti alla Moneta elettronica in circolazione. Gli istituti di credito attualmente inclusi sono il Crédit Mutuel Arkéa e ING Luxembourg. L'Emittente ha la facoltà di selezionare qualsiasi altro istituto di credito riconosciuto in uno Stato membro dell'Unione Europea o aderente all'accordo sullo Spazio economico europeo.

**Beneficiario:** una persona fisica o giuridica che agisce per proprio conto, designata dall'Utente fra i clienti del Sito, a favore della quale è trasferita la Moneta elettronica nell'ambito di un'Operazione di pagamento. Un beneficiario può diventare un Utente ai sensi delle presenti, a condizione di aver accettato il Contratto quadro e aver ottenuto il consenso dell'Emittente. In

alcuni casi, il Beneficiario può essere il Distributore in conformità alle Condizioni particolari.

**Carta:** carta bancaria, carta di pagamento o carta di credito usata dall'Utente per versare dei fondi all'Emittente in contropartita dell'emissione di Moneta elettronica. La carta deve appartenere ad uno dei seguenti circuiti: Visa, MasterCard, CB.

**Condizioni generali di utilizzo della Moneta elettronica:** indicano il presente documento.

**Condizioni generali del Sito:** designano le condizioni generali di utilizzo del Sito stipulate fra l'Utente, che agisce come cliente del Sito, e il Distributore, nello specifico riguardo all'accesso al Sito.

**Contratto quadro:** designa le Condizioni generali e particolari di utilizzo della Moneta elettronica.

**Conto:** designa un riferimento interno con cui l'Emittente può identificare nei propri registri le diverse operazioni di acquisizione, utilizzo e rimborso di Moneta elettronica realizzate da un Utente e determinare, in un dato momento, l'importo di Moneta elettronica disponibile detenuta dal medesimo. Il Conto non può in alcun caso essere assimilato ad un conto di deposito, conto corrente o conto di pagamento.

**Distributore:** designa l'entità che è specificata nelle Condizioni particolari e che gestisce il Sito. Il Distributore prepara, agevola e consiglia i propri clienti, ai fini della conclusione del Contratto quadro, attraverso il Sito. Assiste i clienti in tutti gli aspetti della relazione con l'Emittente nell'ambito della realizzazione delle loro Operazioni di pagamento e di Rimborso. In tal senso, il Distributore mette a disposizione dei clienti un servizio mirato alle Operazioni di pagamento effettuate ai sensi delle presenti. Il Distributore non raccoglie fondi, ad eccezione delle spese convenute nelle condizioni tariffarie delle Condizioni generali del Sito.

**Emittente:** designa MANGOPAY. SA, emittente della Moneta elettronica riconosciuta a questo titolo in Lussemburgo dalla Commissione di sorveglianza del settore finanziario con il numero di riferimento 3812, abilitata ad esercitare la propria attività nel paese ospitante indicato nelle Condizioni particolari. L'Emittente figura nella lista degli istituti di moneta elettronica consultabile al sito: <http://supervisedentities.cssf.lu/index.html?language=fr#Home> [www.cssf.lu/surveillance/ep-eme/listes-officielles/](http://www.cssf.lu/surveillance/ep-eme/listes-officielles/).

**Identificativo:** indica i dati con cui l'Emittente può identificare un Utente nell'ambito della realizzazione di un'Operazione di pagamento ed è costituito da uno "User" (indirizzo e-mail valido).

**Giorno lavorativo:** designa un giorno di calendario (esclusi il sabato, la domenica e i giorni festivi) in Francia metropolitana, in Lussemburgo e nel paese ospitante indicato nelle Condizioni particolari, nel quale le infrastrutture di pagamento dei suddetti paesi e le banche utilizzate operano normalmente.

**Moneta elettronica:** designa il valore monetario disponibile in un dato momento, che rappresenta un credito dell'Utente sull'Emittente. La Moneta elettronica è emessa dall'Emittente contro versamento dei fondi corrispondenti da parte dell'Utente e costituisce un mezzo di

pagamento accettato esclusivamente dai Beneficiari. L'Emittente la conserva elettronicamente sul proprio server iscrivendola su un Conto aperto a tale effetto.

**Ordine:** designa l'istruzione data dall'Utente all'Emittente, in conformità alla procedura prevista dal Contratto quadro, di eseguire un'Operazione di pagamento e/o Rimborso.

**Operazione di pagamento:** indica il trasferimento di Moneta elettronica a favore di un Beneficiario designato sul Sito da un Utente.

**Pagina di pagamento:** è la pagina protetta dal fornitore di moneta elettronica dell'Emittente.

**Rimborso:** designa il trasferimento da parte dell'Emittente, su Ordine dell'Utente, di fondi scritturali corrispondenti ad una parte o alla totalità della Moneta elettronica disponibile detenuta dall'Utente, dedotte le eventuali spese.

**Sito:** indica il Sito internet usato dal Distributore, avente per oggetto la vendita di beni o servizi agli Utenti, la raccolta dei loro fondi ed il contatto fra i Beneficiari e gli Utenti. Il Sito, il cui indirizzo è riportato nelle Condizioni particolari, ha integrato l'API con i colori del Marchio per fornire all'Utente un mezzo di pagamento emesso e gestito dall'Emittente per il trasferimento di fondi al Beneficiario designato.

**Utente:** una persona fisica o giuridica che agisce per proprio conto, titolare della Moneta elettronica, iscritta in un Conto aperto a suo nome, al fine di realizzare una o più Operazioni di pagamento.

## 2. Campo di applicazione

Le presenti Condizioni generali di utilizzo della Moneta elettronica intendono definire le condizioni in cui l'Emittente fornisce all'Utente un mezzo di pagamento esclusivamente accettato dai Beneficiari nell'ambito delle relazioni stabilite attraverso il Sito.

Il mezzo di pagamento proposto deve essere sistematicamente prepagato dall'Utente e non può essere oggetto di anticipo, credito o sconto. Consiste nella Moneta elettronica emessa e gestita dall'Emittente.

L'Emittente ha incaricato il Distributore, con l'obiettivo di proporre questo mezzo di pagamento ai clienti del Sito, di agevolare la conclusione delle presenti e assistere gli Utenti nelle relazioni con l'Emittente.

Le Condizioni generali e particolari di utilizzo della Moneta elettronica costituiscono l'integralità del Contratto quadro concluso fra le Parti riguardo all'emissione, all'utilizzo e alla gestione della Moneta elettronica emessa dall'Emittente.

L'Utente può, in qualsiasi momento e gratuitamente, procurarsi una copia di detta documentazione dal Sito. In caso di litigio fra le Parti, farà fede esclusivamente il Contratto quadro.

## 3. Iscrizione dell'Utente

### **3.1 Requisiti preliminari e necessari all'iscrizione dell'Utente**

Qualsiasi persona fisica avente almeno 18 (diciotto) anni di età e giuridicamente capace o qualsiasi persona giuridica, residente o registrata in uno Stato membro dell'Unione Europea o in uno Stato aderente all'accordo sullo Spazio economico europeo o in un paese terzo che impone obblighi equivalenti nella lotta al riciclaggio di denaro ed il finanziamento del terrorismo, può trasmettere una richiesta di apertura di Conto a condizione di essere un cliente del Sito.

### **3.2 Procedura d'iscrizione e apertura di un Conto**

Il cliente dovrà comunicare al Distributore:

- il proprio cognome, nome, indirizzo e-mail, data di nascita e nazionalità (per le persone fisiche)
- denominazione, forma societaria, capitale, indirizzo della sede sociale, descrizione sintetica della propria attività e dirigenti sociali (per le persone giuridiche),

tranne se il Distributore sia già in possesso di tali informazioni.

Il cliente è l'unico responsabile del mantenimento della riservatezza del proprio Identificativo. Egli accetta di non utilizzare in alcuna circostanza il conto, il nome o l'Identificativo di un altro utente, né di divulgare il proprio Identificativo a terzi. Inoltre, il cliente accetta di informare immediatamente il Distributore qualora sospetti che il proprio Identificativo sia stato utilizzato in modo non autorizzato, scrivendo al seguente indirizzo: [fraud@mangopay.com](mailto:fraud@mangopay.com). Il cliente è l'unico responsabile di qualsiasi utilizzo del proprio Identificativo.

Dopo aver letto il Contratto quadro, il cliente dovrà accettarlo, seguendo le regole del Sito, e fornire tutte le informazioni e i documenti giustificativi richiesti dal Distributore. Accettando i termini del Contratto quadro, il cliente acconsente che il Distributore comunichi all'Emittente la sua richiesta d'iscrizione come Utente e tutti i documenti giustificativi che ha fornito al Distributore.

L'Emittente è l'unico che può accettare l'iscrizione di un cliente del Sito come Utente e procedere all'apertura di un Conto a nome del cliente. Il Distributore informerà l'Utente di tale accordo seguendo le regole previste sul Sito.

Se l'Utente non adempie le presenti disposizioni sulla propria identificazione, l'Emittente potrà, senza dover fornire alcuna giustificazione, né dovere alcuna indennità al cliente, rifiutare la sua richiesta d'iscrizione come Utente nonché l'apertura di un Conto. Il Distributore informerà l'Utente di tale rifiuto seguendo le regole previste sul Sito.

Inoltre, l'Emittente si riserva il diritto di richiedere all'Utente, prima dell'iscrizione e in qualsiasi momento durante la validità del Contratto quadro, informazioni e dati d'identificazione supplementari, al fine di verificare l'identità dell'Utente, come pure qualsiasi documento giustificativo che riterrà utile.

Al momento della trasmissione al Distributore della propria richiesta d'iscrizione, e per tutta la durata del Contratto quadro, l'Utente dichiara:

- (a) di avere almeno 18 (diciotto) anni di età ed essere giuridicamente capace;
- (b) di agire per proprio conto;
- (c) che tutte le informazioni fornite al momento dell'iscrizione sono veritiere, esatte e aggiornate.
- (d) di avere la capacità e/o di aver ottenuto le autorizzazioni richieste per utilizzare la Moneta elettronica.

### **3.3 Limitazioni di utilizzo del Conto**

L'Utente che non ha trasmesso tutti i documenti obbligatori indicati di seguito potrà ricevere espressa autorizzazione dell'Emittente ad utilizzare il proprio Conto per acquisire beni o servizi entro la soglia di 2.500 euro in Moneta elettronica di cui è titolare nel corso di uno stesso anno civile, a patto che detta Moneta elettronica non sia stata oggetto di una o più richieste di Rimborso superiori a 1.000 euro per anno civile.

Alla ricezione di tutti i documenti specificati di seguito, e a patto che siano ritenuti soddisfacenti dall'Emittente, l'Utente potrà eseguire Rimborsi superiori a 1.000 euro per anno civile e detenere Moneta elettronica per un importo superiore a 2.500 euro per anno civile. Tali Rimborsi potranno essere effettuati solo se l'acquisizione o il Rimborso di Moneta elettronica avviene da o verso un conto aperto a nome dell'Utente da una persona specificata dal numero 1° al numero 6° dell'art. L.561-2 del Codice monetario e finanziario, residente in uno Stato membro dell'Unione Europea o in uno Stato aderente all'accordo sullo Spazio economico europeo o in un paese terzo che impone obblighi equivalenti nella lotta al riciclaggio di denaro e al finanziamento del terrorismo.

I documenti richiesti ad un Utente persona fisica, in conformità con quanto precede, sono i seguenti:

- copia di un documento d'identità ufficiale e valido dell'Utente (ad es.: carta d'identità, patente di guida e passaporto per i nazionali di paesi terzi all'UE) e,
- su richiesta, un documento giustificativo del domicilio che data meno di 3 (tre) mesi.

I documenti richiesti ad un Utente persona giuridica, in conformità con quanto precede, sono i seguenti:

- originale o copia di un estratto del registro ufficiale, che data meno di 3 (tre) mesi, che include denominazione, forma giuridica, ragione sociale e identità degli associati e dei dirigenti della società citati ai numeri 1° e 2° dell'art. R.123-54 del Codice del commercio o dei loro equivalenti in diritto estero;
- copia autenticata degli statuti e di eventuali decisioni sulla nomina del legale rappresentante;
- copia del documento d'identità o del passaporto del legale rappresentante e, ove del caso, del beneficiario effettivo.

È previsto espressamente che l'Emittente abbia facoltà di richiedere, in qualsiasi momento, altri documenti sull'Utente, sul Beneficiario, sul beneficiario effettivo o su qualsiasi Operazione di pagamento o di Rimborso.

Il Beneficiario è considerato essere il beneficiario effettivo ai sensi della regolamentazione. In alternativa, costui s'impegna a indicare l'indirizzo e-mail, la data di nascita, la nazionalità e il recapito postale della persona cui trasferirà i fondi.

#### **4. Funzionamento di un Conto**

##### **4.1 Acquisto di Moneta elettronica**

L'acquisizione di Moneta elettronica può essere eseguita per Carta (o altro mezzo accettato dall'Emittente), in una o più operazioni.

Per fare ciò, l'Utente deve procedere alla propria identificazione sul Sito indicando lo "User" (indirizzo e-mail valido) e la password assegnati oppure collegandosi dal proprio account Facebook.

L'ordine di trasferimento dei fondi è registrato su una Pagina di pagamento dedicata a tale effetto. Per qualsiasi pagamento, può essere richiesto all'Utente di inserire il codice, valido una sola volta, che ha ricevuto sul cellulare. Detto codice sarà inviato all'istituto di emissione della Carta. L'Emittente può anche rifiutare un pagamento, a proprio libero giudizio, senza che tale decisione implichi il diritto a qualsiasi risarcimento. L'operazione di trasferimento di fondi è eseguita dall'istituto che ha emesso la Carta. Qualsiasi contestazione riguardante un trasferimento di fondi dovrà essere notificata al relativo istituto. L'Emittente non è autorizzato ad annullare un trasferimento di fondi. Fatto salvo quanto precede, l'Utente può ottenere il Rimborso della Moneta elettronica in conformità all'art. 4.4.

L'iscrizione della Moneta elettronica a nome dell'Utente è soggetta all'avvenuta ricezione dei fondi, dedotte le spese convenute nelle Condizioni generali del Sito.

Nell'ipotesi in cui il trasferimento di fondi sia annullato dall'Emittente della Carta in seguito a una contestazione, indipendentemente dal motivo invocato, l'Emittente potrà, non appena riceve le informazioni, sospendere o annullare qualsiasi Operazione di pagamento; chiudere il Conto in questione; addebitare il Conto, in qualsiasi momento, dell'importo in Moneta elettronica pari ai fondi di cui è stato annullato il trasferimento; e procedere al recupero delle somme dovute dall'Utente ricorrendo a qualsiasi mezzo.

##### **4.2 Funzionamento del Conto**

La Moneta elettronica è conservata dall'Emittente per una durata indeterminata sul Conto dell'Utente, in base alle Condizioni tariffarie convenute.

Il Conto è accreditato con l'acquisizione di Moneta elettronica in contropartita del versamento di fondi ordinato dall'Utente direttamente a favore dell'Emittente mediante Carta (o altro mezzo accettato dall'Emittente), dedotte le spese convenute nelle Condizioni generali del Sito. Il Conto è addebitato su ordine dell'Utente di Moneta elettronica per l'importo corrispondente

all'Operazione di pagamento o Rimborso realizzati, aggiunte le relative spese convenute nelle Condizioni generali del Sito. L'Emittente è autorizzato ad addebitare, in qualsiasi momento, il Conto dell'importo di Moneta elettronica pari alle spese dovute ed esigibili conformemente alle Condizioni tariffarie.

L'importo di Moneta elettronica disponibile sul Conto è automaticamente corretto in funzione degli Ordini trasmessi (o in corso di trasmissione) all'Emittente, dei fondi ricevuti dall'Emittente in contropartita dell'acquisizione di Moneta elettronica sul Conto e di qualsiasi annullamento di una precedente operazione in applicazione delle presenti.

### **4.3 Utilizzo della Moneta elettronica per eseguire un'Operazione di pagamento**

Prima di trasmettere un Ordine, l'Utente dovrà assicurarsi di avere sufficiente Moneta elettronica disponibile per coprire l'importo dell'Operazione di pagamento e le relative spese convenute nelle Condizioni generali del Sito.

In alternativa, dovrà acquistare Moneta elettronica sufficiente, a norma dell'art. 4.1, prima di poter trasmettere validamente l'Ordine all'Emittente per l'esecuzione. L'Utente può detenere Moneta elettronica solo previo versamento effettivo dei fondi corrispondenti. La Moneta elettronica non può in alcun caso essere emessa a credito. Pertanto, se l'importo di Moneta elettronica disponibile alla data di esecuzione dell'Ordine da parte dell'Emittente risultasse inferiore all'importo dell'Operazione di pagamento, l'Ordine verrà respinto automaticamente dall'Emittente. L'Utente potrà consultare i dettagli del rifiuto accedendo al Sito.

#### **La trasmissione di un Ordine da parte dell'Utente è soggetto alle seguenti condizioni:**

L'Utente che desidera eseguire un'Operazione di pagamento, dovrà procedere alla propria identificazione sul Sito indicando lo "User" (indirizzo e-mail valido) e la password assegnati o collegandosi dal proprio account Facebook. L'Utente dovrà compilare il modulo appropriato sulla Pagina di pagamento e trasmettere, se del caso, i documenti giustificativi richiesti dall'Emittente. Il modulo dovrà includere le seguenti informazioni: l'importo dell'Operazione di pagamento; la valuta (che può essere soltanto la valuta di emissione della Moneta elettronica); i dati per l'identificazione del Beneficiario; la data di esecuzione dell'Ordine ed eventuali altre informazioni richieste. L'Ordine di pagamento diventa irrevocabile quando l'Utente clicca sul pulsante di convalida del modulo. A quel punto, l'Utente riceverà un'e-mail di conferma ("Data di ricezione").

In alcuni casi, l'Utente potrà compilare un modulo unico che include un ordine di trasferimento dei fondi a norma dell'art. 4.1 e un Ordine per realizzare un'Operazione di pagamento a norma del paragrafo precedente.

#### **Esecuzione dell'Ordine**

L'importo delle Operazioni di pagamento viene addebitato sulla Moneta elettronica disponibile iscritta sul Conto e poi accreditato al Beneficiario, in base alle istruzioni dell'Utente. Se non è già un Utente, il Beneficiario potrà procedere all'apertura di un Conto, a norma dell'art. 3.2, per ricevere la Moneta elettronica. I fondi corrispondenti alla Moneta elettronica potranno, se del caso, essere trasferiti direttamente su un conto bancario o un conto di pagamento di cui il



Beneficiario è titolare, se le relative coordinate sono state comunicate all'Emittente. A tal fine, il Beneficiario deve fornire il numero IBAN ed il codice SWIFT del proprio conto bancario o conto di pagamento ed il relativo indirizzo. Detto conto dovrà essere aperto presso un istituto bancario o un istituto di pagamento stabilito in uno Stato membro dell'Unione Europea o in uno Stato aderente all'accordo sullo Spazio economico europeo.

Le Parti convengono che l'Operazione di pagamento sarà eseguita entro e non oltre due (2) Giorni lavorativi dalla Data di ricezione, se il Beneficiario dispone di un Conto. In alternativa, la Data di ricezione verrà posticipata alla data di apertura del Conto o al giorno in cui l'Emittente riceve le coordinate del conto bancario o del conto di pagamento del Beneficiario destinatario dei fondi.

Se la Data di ricezione non è un Giorno lavorativo, per qualsiasi Ordine lanciato dopo le ore 12:00, verrà considerato il Giorno lavorativo seguente.

#### **4.4 Trasmissione ed esecuzione di un Ordine di rimborso**

L'Utente che desidera eseguire un Ordine di rimborso, dovrà procedere alla propria identificazione sul Sito indicando lo "User" (indirizzo e-mail valido) e la password assegnati oppure collegandosi dal proprio account Facebook. L'Utente dovrà compilare il modulo appropriato sulla Pagina di pagamento e trasmettere, se del caso, i documenti giustificativi richiesti dall'Emittente. Il modulo dovrà includere le seguenti informazioni: l'importo del Rimborso; la valuta (che può essere soltanto la valuta di emissione della Moneta elettronica); la data di esecuzione dell'Ordine ed eventuali altre informazioni richieste. L'Ordine di pagamento diviene irrevocabile quando l'Utente clicca sul pulsante di convalida del modulo. A quel punto, l'Utente riceverà un'e-mail di conferma ("Data di ricezione").

Il Rimborso avverrà per accredito della Carta utilizzata dell'Utente per acquisire la Moneta elettronica. Eventualmente, sarà effettuato mediante trasferimento dei fondi sul conto bancario o sul conto di pagamento del Beneficiario, il quale avrà comunicato le relative coordinate all'Emittente ("Data di notifica"). Le Parti convengono che il Rimborso sarà effettuato non oltre due (2) Giorni lavorativi dalla Data di ricezione o di notifica, in base al caso.

Se la Data di ricezione non è un Giorno lavorativo, per qualsiasi Ordine lanciato dopo le ore 12:00, verrà considerato il Giorno lavorativo seguente.

#### **4.5 Annullamento di un Ordine**

L'Utente non è autorizzato ad annullare un Ordine oltre la data in cui diviene irrevocabile, come specificato di seguito.

### **5 Blocco dell'Identificativo, Contestazione di un'Operazione e Rendicontazione**

#### **5.1 Blocco dell'Identificativo**

L'Utente è tenuto ad informare il Distributore dello smarrimento o del furto del proprio Identificativo, come pure dell'appropriazione indebita o di altro uso non autorizzato del medesimo o dei propri dati personali, non appena ne viene a conoscenza al fine di richiederne il



blocco.

Tale dichiarazione deve essere fatta telefonicamente al Servizio clienti del Distributore, al numero indicato nelle Condizioni generali del Sito o direttamente per posta elettronica usando il modulo di contatto disponibile sul Sito.

L'Emittente, attraverso il Distributore, elaborerà immediatamente la richiesta di blocco dell'Identificativo in questione. L'evento sarà registrato (inclusa l'indicazione oraria). L'Utente sarà notificato del numero di riferimento del blocco e della relativa indicazione oraria. Il Distributore invierà all'Utente una conferma scritta per e-mail del blocco in questione. L'Emittente è responsabile della gestione amministrativa dell'evento ed è tenuto a conservare tutte le tracce per un periodo di 18 (diciotto) mesi. Entro detto termine, l'Utente potrà richiedere per iscritto all'Emittente di ricevere una copia dei documenti riguardanti il blocco.

Qualsiasi richiesta di blocco deve essere confermata tempestivamente dall'Utente, a mezzo di lettera firmata consegnata o inviata per posta raccomandata o e-mail all'Emittente, all'indirizzo postale riportato in testa alle presenti o all'indirizzo indicato nelle Condizioni particolari.

L'Emittente e il Distributore declinano qualsiasi responsabilità per le conseguenze derivanti da una richiesta di blocco inviata per fax o posta elettronica, che non è stata inviata dall'Utente.

Una richiesta di blocco è considerata eseguita alla data e ora di ricezione effettiva della medesima dal parte del Distributore. In caso di furto o uso fraudolento dell'Identificativo, l'Emittente ha il diritto di richiedere all'Utente, attraverso il Distributore, ricevuta o copia della denuncia esposta e l'Utente si impegna a rispondervi il prima possibile.

## **5.2 Contestazione di un'Operazione**

Per qualsiasi reclamo relativo alle Operazioni di pagamento o di Rimborso realizzate dall'Emittente a norma delle presenti, l'Utente dovrà rivolgersi al Servizio clienti del Distributore o all'indirizzo indicato per tale fine nelle Condizioni generali del Sito.

Se un Ordine eseguito dall'Emittente presenta degli errori imputabili ad una mancanza del medesimo, l'Ordine sarà annullato e il Conto verrà riportato alla situazione precedente alla ricezione dell'Ordine di pagamento. Dopodiché, l'Ordine sarà rappresentato correttamente.

L'Utente che vuole contestare un'operazione di cui non ha dato autorizzazione, dovrà contattare telefonicamente il Servizio clienti del Distributore (numero riportato nel Sito) non appena viene a conoscenza dell'anomalia e non oltre 13 mesi dall'iscrizione dell'operazione sul Conto. Una volta convalidata la legittimità della richiesta, l'Emittente procederà all'annullamento dell'Ordine e, mediante una forma di un credito temporaneo, riporterà il Conto nella situazione precedente all'operazione contestata. Dopo aver indagato sulla validità della contestazione, l'Emittente correggerà il Conto di conseguenza, potendo stornare qualsiasi operazione realizzata indebitamente.

In caso di smarrimento o furto del sistema di sicurezza (Identificativo e password), le operazioni non autorizzate eseguite prima della notifica del blocco saranno a carico dell'Utente, fino a un importo limite di 150 euro. Tuttavia, l'Emittente non può essere considerato responsabile in caso

di errore dell'Utente, ad esempio in caso di mancanza volontaria o negligenza grave ai propri obblighi, trasmissione tardiva del blocco o cattiva fede. In caso di smarrimento, furto o abuso del sistema di sicurezza personale, tutte le perdite derivanti dagli Ordini inviati prima del blocco dell'Utente saranno a carico dell'Emittente, salvo se l'errore rientri nei casi sopra definiti. Le operazioni realizzate dopo il blocco saranno a carico dell'Emittente, eccetto in caso di frode.

L'Utente ha il diritto di contestare un'operazione autorizzata di cui non è definito l'importo esatto o il cui importo finale non corrisponde a quello che si poteva ragionevolmente attendere considerato il profilo dell'Utente, le spese precedenti e le condizioni del Contratto quadro. Tale richiesta deve essere comunicata all'Emittente entro 8 (otto) settimane dall'esecuzione dell'Ordine sul Conto. L'Emittente è tenuto a rimborsare l'Utente entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta, se essa risulta giustificata in base alla regolamentazione e include tutti gli elementi necessari al suo esame da parte dell'Emittente. L'Emittente si riserva il diritto di rifiutare un rimborso, inviando notifica giustificata all'Utente. L'Utente s'impegna a fornire tutti gli elementi necessari per determinare le circostanze dell'Operazione di pagamento. Le spese e i contributi risultanti dalle Operazioni in questione non saranno rimborsate dall'Emittente.

### **5.3 Rendicontazione**

L'Utente può accedere in qualsiasi momento alla propria pagina personale sul Sito e all'importo indicativo di Moneta elettronica disponibile sul suo Conto.

Sulla pagina personale del Sito, l'Utente ha accesso allo stato delle Operazioni di pagamento realizzate sul Conto. Si invita l'Utente a leggere con attenzione l'elenco delle Operazioni.

L'Emittente mette a disposizione dell'Utente, su richiesta scritta, un estratto mensile del Conto che include le operazioni dei 13 (tredici) mesi precedenti.

### **6. Modifica del Contratto**

L'Emittente si riserva il diritto di modificare, in qualsiasi momento, le Condizioni generali di utilizzo della Moneta elettronica. Il Distributore rende le modifiche accessibili a tutti gli Utenti mediante il Sito.

L'Utente può rifiutare le modifiche proposte e deve notificare tale decisione al Servizio clienti del Distributore, a mezzo di lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, entro 2 (due) mesi dalla data di entrata in vigore delle modifiche in questione (farà fede il timbro postale) all'indirizzo della sede sociale dell'Emittente indicato alla prima pagina.

In caso di mancata notifica del rifiuto da parte dell'Utente entro la data di entrata in vigore indicata oppure entro 7 (sette) giorni dalla loro pubblicazione online sul Sito, si considererà che l'Utente abbia accettato le modifiche proposte.

Dopo la data di entrata in vigore, le relazioni fra le Parti saranno rette dalla nuova versione delle Condizioni generali di utilizzo.

Di conseguenza, è importante che l'Utente consulti le proprie e-mail e legga regolarmente le

Condizioni generali di utilizzo della Moneta elettronica sempre accessibili online sul Sito.

Il rifiuto dell'Utente darà luogo, senza spese, alla risoluzione delle Condizioni generali di utilizzo della Moneta elettronica, nonché al Rimborso delle unità di Moneta elettronica che gli spettano.

## **7. Sicurezza**

L'Emittente s'impegna a operare nel rispetto delle leggi e dei regolamenti applicabili e delle buone pratiche. In particolare, l'Emittente farà il possibile per garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati degli Utenti, a norma della regolamentazione vigente.

L'Emittente si riserva il diritto di sospendere temporaneamente l'accesso al Conto online per motivi tecnici, di sicurezza o manutenzione, senza che tali operazioni diano il diritto a qualsiasi risarcimento. L'Emittente s'impegna a limitare questo tipo di interruzioni allo stresso necessario.

Tuttavia, l'Emittente non può essere ritenuto responsabile nei confronti dell'Utente per eventuali omissioni, errori, interruzioni o ritardi delle operazioni realizzate attraverso il Sito e risultanti da un accesso non autorizzato al medesimo. Inoltre, l'Emittente non può essere ritenuto responsabile per furti, distruzioni o comunicazioni non autorizzate dei dati come conseguenza di un accesso non autorizzato al Sito. Infine, l'Emittente rimane estraneo al rapporto giuridico esistente fra l'Utente e il Beneficiario dell'Operazione di pagamento. L'Emittente non può essere ritenuto responsabile di errori, mancanze o negligenza dell'Utente o del Beneficiario nelle loro reciproche relazioni.

Il Distributore è l'unico responsabile della sicurezza e della riservatezza dei dati scambiati durante l'utilizzo del Sito, in conformità alle Condizioni generali del Sito. L'Emittente è responsabile della sicurezza e della riservatezza dei dati che scambia con l'Utente a norma delle presenti, per la creazione e la gestione del suo Conto e per le Operazioni di pagamento associate al Conto.

## **8. Limitazione di responsabilità dell'Emittente**

L'Emittente non interviene in alcun modo nelle relazioni giuridiche e commerciali e negli eventuali contenziosi fra il Beneficiario e l'Utente. L'Emittente non esercita alcun controllo sulla conformità, la sicurezza, la legittimità, le caratteristiche ed il carattere appropriato dei prodotti oggetto di un'Operazione di pagamento. In tal senso, spetta all'Utente ottenere tutte le informazioni utili prima di procedere all'acquisto di un prodotto o servizio, alla raccolta di fondi o ad altra operazione con cognizione di causa. Qualsiasi operazione realizzata dall'Utente genera un contratto formato direttamente fra l'Utente e il(i) Beneficiario(i), cui l'Emittente è estraneo. Di conseguenza, l'Emittente non potrà essere ritenuto responsabile della non esecuzione o dell'esecuzione inadeguata degli obblighi derivanti, né degli eventuali danni causati all'Utente a tale titolo.

Nonostante qualsiasi disposizione contraria nel presente Contratto, la responsabilità dell'Emittente nei confronti dell'Utente è limitata al risarcimento dei danni diretti, come previsto dalla regolamentazione.

## **9. Impegni dell'Utente**

L'Utente garantisce che nessun elemento del proprio profilo sul Sito possa ledere i diritti di terzi o sia contrario alla legge, all'ordine pubblico e al buon costume.

Inoltre, l'Utente s'impegna a:

- non eseguire il Contratto quadro in modo illecito o in condizioni che potrebbero danneggiare, disattivare, sovraccaricare o alterare il Sito;
- non usurpare l'identità di un'altra persona o entità; non falsificare o dissimulare la propria identità, età o creare una falsa identità;
- non diffondere dati o informazioni personali di terzi (come indirizzi civici, numeri di telefono, indirizzi e-mail, coordinate bancarie, ecc.)

In caso di inadempienza dell'Utente ai propri obblighi, l'Emittente si riserva il diritto di prendere tutte le misure adeguate per porre fine alle azioni in causa. L'Emittente potrà anche decidere di sospendere e/o bloccare l'accesso dell'Utente al Conto.

## **10. Durata e risoluzione**

Le Condizioni generali di utilizzo sono valide per una durata indeterminata. Esse entrano in vigore dalla data di ricezione dell'e-mail di conferma d'iscrizione da parte dell'Utente.

L'Utente può, in qualsiasi momento, e con un anticipo di almeno 30 (trenta) giorni di calendario, rescindere il Contratto quadro. L'Emittente può, in qualsiasi momento, e con un anticipo di almeno 2 (due) mesi, rescindere il Contratto quadro.

La risoluzione porta alla cessazione dell'intero Contratto quadro e, di conseguenza, alla chiusura del Conto.

Per fare ciò, ciascuna Parte deve comunicare la propria notifica di risoluzione delle presenti all'altra Parte, a mezzo di lettera raccomandata con ricevuta di ritorno al recapito postale o indirizzo e-mail indicati nelle Condizioni particolari.

Nella comunicazione di risoluzione, l'Utente dovrà includere le coordinate del proprio conto bancario o conto di pagamento per consentire all'Emittente di procedere al rimborso della Moneta elettronica disponibile. In assenza di tale informazione, l'Emittente seguirà le istruzioni di Rimborso mediante accredito della Carta che è servita per l'acquisizione della Moneta elettronica. L'Emittente è esonerato da qualsiasi obbligo dal momento in cui avrà confermato all'Utente il bonifico sul conto indicato o l'accredito sulla Carta dell'importo di Moneta elettronica.

In caso di mancanze gravi, frode o somme non pagate dall'Utente, l'Emittente si riserva il diritto di sospendere o rescindere le presenti inviando un'e-mail accompagnata da una lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, senza dover fornire giustificazioni o preavviso.

In caso di nomina di un successore dell'Emittente per emettere la Moneta elettronica distribuita sul Sito, il Distributore è responsabile di ottenere l'accordo esplicito e scritto dell'Utente su tale cambiamento riguardo all'importo di Moneta elettronica disponibile, nonché indicare all'Emittente le modalità di trasferimento dei fondi corrispondenti alla Moneta elettronica

disponibile.

È previsto che il Contratto quadro venga rescisso automaticamente in caso di circostanze nuove che influiscono sulla capacità di una Parte ad impegnarsi a norma delle presenti.

### **11. Diritto di revoca**

L'Utente dispone di un termine di 14 (quattordici) giorni di calendario compiuti per esercitare il proprio diritto di revoca, senza dover fornire alcuna motivazione o sostenere penali. Tale termine di revoca entra in effetto dalla data d'iscrizione come Utente. L'Utente dovrà notificare la propria richiesta di revoca entro il termine specificato al Servizio clienti del Distributore telefonicamente o per e-mail e inviare una lettera di conferma all'indirizzo del Servizio clienti del Distributore. Nell'esercizio del diritto di revoca dell'Utente, il Contratto quadro sarà considerato risolto, senza spese, nelle condizioni e in base ai termini degli artt. L.121-20-8 e successivi del Codice del consumo.

Se l'Utente ha già beneficiato del servizio e possiede Moneta elettronica alla data della revoca, dovrà indicare al Distributore le coordinate bancarie per permettere all'Emittente di procedere al rimborso della Moneta elettronica che figura a credito sul Conto dell'Utente.

### **12. Regole in materia di riciclaggio di denaro e finanziamento del terrorismo**

L'Emittente è soggetto alla legge lussemburghese e francese applicabile in materia di riciclaggio del denaro e finanziamento del terrorismo.

In applicazione delle disposizioni del diritto francese e lussemburghese relative alla partecipazione degli organismi finanziari alla lotta al riciclaggio dei capitali e al finanziamento di attività terroriste, l'Emittente è tenuto a informarsi presso l'Utente su qualsiasi operazione o rapporto commerciale, origine, oggetto e destinazione dell'operazione o apertura del Conto. Inoltre, l'Emittente dovrà eseguire tutte le diligenze necessarie all'identificazione dell'Utente e, se del caso, del Beneficiario effettivo del Conto e/o delle Operazioni di pagamento associate al medesimo.

L'Utente accetta che l'Emittente possa cessare o segnalare in qualsiasi momento l'utilizzo di un identificativo, l'accesso ad un Conto o l'esecuzione di un'operazione o di un Rimborso, se non dispone di elementi sufficienti sull'oggetto o la natura dei medesimi. Inoltre, l'Utente è informato che qualsiasi operazione realizzata a norma delle presenti può essere soggetta all'esercizio del diritto di comunicazione all'unità di informazione finanziaria nazionale.

In conformità alla regolamentazione, l'Utente può accedere a tutte le informazioni comunicate, a patto che tale diritto di accesso non comprometta le finalità anti-riciclaggio e anti-terrorismo, nel caso in cui tali informazioni si riferiscano al richiedente.

Nessuna azione legale o azione di responsabilità civile può essere intentata, né alcuna sanzione professionale può essere pronunciata contro l'Emittente, i suoi dirigenti o incaricati per avere segnalato, in buona fede, i propri sospetti alle autorità nazionali.

### **13. Dati personali e segreto professionale**

I dati personali dell'Utente, comunicati all'apertura del Conto, sono utilizzati dall'Emittente ai fini della gestione del Conto, delle Operazioni di pagamento e Rimborso.

L'Utente accetta che le coordinate e le informazioni nominative che lo riguardano, raccolte dall'Emittente nell'ambito delle presenti, vengano trasmesse ai fornitori operativi con cui l'Emittente ha relazioni contrattuali, esclusivamente ai fini dell'esecuzione delle Operazioni di pagamento e dei servizi, a patto che tali destinatari terzi dei dati personali siano soggetti a una regolamentazione che garantisca un livello di protezione sufficiente, come definito all'art. 561-7 II b del Codice monetario e finanziario. L'elenco dei destinatari terzi dei dati dell'Utente è accessibile su richiesta, contattando il responsabile della conformità dell'Emittente al seguente indirizzo: [legal@mangopay.com](mailto:legal@mangopay.com). Tali informazioni sono conservate dal medesimo o da altra società incaricata a tale fine, nelle condizioni legali e regolamentari.

L'Utente sarà informato in anticipo di qualsiasi trasferimento dei propri dati personali al di fuori dell'Unione Europea. In tale ipotesi, l'Emittente è tenuto a osservare la regolamentazione vigente e adottare tutte le misure necessarie per garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati trasferiti.

Alcune informazioni raccolte e mantenute dall'Emittente nell'ambito delle presenti possono dare luogo all'esercizio del diritto di accesso e rettifica, nelle condizioni previste dalla legge n° 78-17, del 6 gennaio 1978, modificata, in materia di informatica, file e libertà. L'Utente può ottenere, in qualsiasi momento, una copia delle informazioni che lo riguardano su richiesta, contattando il rappresentante dell'Emittente al seguente indirizzo: [legalt@mangopay.com](mailto:legalt@mangopay.com). Inoltre, l'Utente può contattare l'indirizzo in testa alle presenti per richiedere l'eliminazione o la rettifica di tali informazioni per iscritto. In qualsiasi momento, l'Utente può opporsi alla ricezione di messaggi commerciali; richiedere una modifica delle proprie coordinate; e opporsi alla loro comunicazione mediante notifica per lettera raccomandata o lettera con avviso di ricezione all'indirizzo del Servizio clienti dell'Emittente.

L'Emittente conserverà le informazioni e i dati personali per la durata massima legale o regolamentare applicabile, in funzione della finalità di ciascun trattamento di dati.

Le condizioni di raccolta, conservazione e accesso ai dati personali detenuti dal Distributore e la sua responsabilità per l'accesso al Sito sono retti dai termini delle Condizioni generali del Sito e dalla carta sulla riservatezza accessibile sul Sito.

#### **14. Forza maggiore**

Le Parti non possono essere ritenute responsabili o considerate come inadempienti alle presenti, in caso di ritardo o mancata esecuzione, quando la causa è legata a un evento di forza maggiore, come definito dalla giurisprudenza dei tribunali francesi.

#### **15. Indipendenza delle disposizioni contrattuali**

Se una delle disposizioni delle presenti è dichiarata nulla o senza oggetto, sarà considerata come non scritta, ma non invaliderà le altre disposizioni.

Se una o più disposizioni delle presenti decade o è dichiarata nulla in applicazione di una legge, regolamento o decisione definitiva emessa da una giurisdizione competente, le altre disposizioni

conservano il proprio carattere vincolante e ambito di applicazione. Le disposizioni dichiarate nulle e non valide saranno sostituite dalle disposizioni che più si avvicinano per senso e ambito di applicazione alle disposizioni convenute inizialmente.

## **16. Protezione dei fondi**

I fondi dell'Utente sono depositati al termine di ogni Giorno lavorativo in un conto aperto presso una Banca, la quale li accantona.

## **17. Non trasferibilità**

Il Contratto quadro non può essere oggetto di una cessione totale o parziale da parte dell'Utente, a titolo oneroso o gratuito. Inoltre, è vietato cedere a terzi un qualsiasi diritto od obbligo derivante dalle presenti. L'inadempienza a tale divieto risulta nello scioglimento immediato delle presenti e possibilità per l'Emittente di invocare la responsabilità dell'Utente.

## **18. Spese**

I servizi offerti nell'ambito delle presenti sono fatturati dal Distributore a proprio nome e per conto dell'Emittente, in conformità alle Condizioni generali del Sito.

## **29. Tutela dei fondi raccolti**

I fondi raccolti sono tutelati, nelle condizioni di cui all'art. L. 613-30-1 del Codice monetario e finanziario, contro ogni eventuale ricorso di altri creditori dell'Emittente, incluse le procedure di esecuzione o d'insolvenza avviate contro l'istituto;

## **20. Patto probatorio**

Tutti i dati acquisiti in modo inalterabile, affidabile e protetto nella banca dati informatica dell'Emittente, in particolare relativi a ordini di pagamento e conferme dell'Utente, notifiche inviate, accessi, Ritiro e Rimborso faranno fede fra le Parti fino a prova del contrario.

## **21. Reclamo e mediazione**

L'Utente potrà rivolgersi al Servizio clienti indicato nelle Condizioni particolari e sul Sito per qualsiasi reclamo.

I reclami non contemplati dall'art. 5.2 in materia di conclusione, esecuzione o risoluzione del Contratto quadro e dei servizi di emissione e gestione della Moneta elettronica, dovranno essere notificati per lettera raccomandata con ricevuta di ritorno al seguente servizio: Service résiliation, MANGOPAY SA, 59 Boulevard Royal, L-2449 Luxembourg.

Se l'Utente considera che la risposta ottenuta non sia soddisfacente o se non ha ricevuto una risposta entro un mese dalla data di invio della corrispondenza, potrà rivolgersi alla CSSF scrivendo a: 110 route d'Arlon L-1150 Luxembourg o per e-mail: [direction@cssf.lu](mailto:direction@cssf.lu)

## **22. Diritto applicabile e giurisdizione competente**



Salvo in forza di una legge di ordine pubblico (la quale si applicherà solo nei limiti del suo campo di applicazione), è concordato espressamente che il Contratto quadro è soggetto alla legge francese e che ogni eventuale contenzioso fra le Parti derivante dalle presenti sarà sottoposto alla giurisdizione dei tribunali francesi competenti.