

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.

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

( Versione 1.3 | 2 agosto 2018 )

I presenti termini di utilizzo costituiscono il contratto (“**Contratto**”) tra l’utente (“**Utente**”) e Satispay Limited (“**Satispay**”). Satispay è una società a responsabilità limitata costituita in Inghilterra e Galles con numero di iscrizione al registro delle imprese 9502116 e con sede legale in 3 Waterhouse Square, 138 Holborn, London, EC1N 2SW. Satispay è un istituto di moneta elettronica autorizzato dalla Financial Conduct Authority (“**FCA**”) con numero di iscrizione 900599.

## 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 (“**Servizio di Pagamento**”) che consente di effettuare pagamenti 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. I Servizi non comportano la fornitura di una carta di debito o di credito. I fondi detenuti nel Conto non produrranno alcun interesse.

## 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. Una volta che l'Operazione sarà approvata, l'Utente non potrà cambiare idea o comunque revocare il proprio consenso.

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), dal Play Store (Android) o dal Windows Phone Store (Windows Phone).

### 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:

- a. 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;
- b. 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);
- c. 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;
- d. raccogliere informazioni o dati dall'App o dai sistemi di Satispay o tentare di decifrare qualsiasi trasmissione da o verso i *server* che erogano i Servizi;
- e. 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.

Satispay può interrompere l'utilizzo dei servizi Satispay da parte dell'Utente, incluso l'utilizzo dell'App, qualora l'Utente la utilizzi per scopi illegali o immorali o commetta una violazione sostanziale o reiterata del presente Contratto.

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

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

- a. al fine di conformarsi a modifiche normative o regolamentari;
- b. offrire nuovi servizi; e/o
- c. per implementare adeguamenti tecnici minori e miglioramenti.

Sarà cura di Satispay 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.

Satispay 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 Satispay di raccogliere e utilizzare le informazioni tecniche sui Dispositivi e relativi *software*, *hardware* e periferiche. Ciò consente a Satispay di migliorare i propri prodotti e di fornire all'Utente i propri servizi.

La mancata contestazione, da parte di Satispay, 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 Satispay 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.

### 1.2.3 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.

#### 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**

- Per gli acquisti presso i Commercianti fisici, l’Operazione viene disposta dall’Utente e approvata dal Commerciante. Quest’ultimo ha la possibilità di rifiutare un’Operazione qualora l’importo indicato dal pagatore non corrisponda al prezzo dei beni o servizi oggetto della vendita;
- per gli acquisti online le Operazioni vengono disposte dal Commerciante e approvate dall’Utente. L’Utente ha la possibilità di rifiutare un’Operazione per qualunque ragione;
- per il Servizio a Terzi, l’Operazione viene disposta e approvata dall’Utente seguendo le istruzioni di pagamento disponibili sull’App e/o sulla piattaforma del Terzo. Al momento dell’approvazione del pagamento da parte dell’Utente, quest’ultimo acconsente che l’importo indicato dal pagatore venga trasferito al Terzo.

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

## **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.

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 nel successivo articolo 14.

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](mailto:support@satispay.com), al numero di telefono +44 (0) 203 239 8720 o via posta all'indirizzo Satispay Customer Services, 3 Waterhouse Square, 138 Holborn, London, EC1N 2SW.

#### 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

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 o non autorizzato o che l'Utente abbia violato i propri obblighi contrattuali. 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 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 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 Satispay.

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 Satispay entro 8 settimane dalla data in cui è stata eseguita l'Operazione.

Satispay può richiedere all'Utente di compilare un modulo per le controversie. 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. Se del caso, Satispay 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:
  - custodito con cura e utilizzato i dati e i codici di sicurezza in conformità al presente Contratto; o
  - 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 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.

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, ove il Conto presenti un saldo negativo, l'Utente non riesca a riportare un saldo positivo; 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 o responsabilità a suo carico; o
- ciò sia richiesto ai sensi di legge.

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 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 del Regolamento sui Servizi di Pagamento del 2017.

## 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. 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.

Se l'Utente, per qualsiasi ragione, non ha riscattato il saldo sul Conto al momento della risoluzione del Contratto, questi può chiedere il rimborso dell'intero importo residuo entro sei anni a partire dalla data della risoluzione del Contratto. Al termine di tale periodo, tutti i fondi rimanenti diventeranno di proprietà di Satispay.

## 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.

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 presentate all'Utente con un preavviso di 60 giorni rispetto alla loro efficacia, ad esclusione delle modifiche che siano favorevoli all'Utente, le quali diverranno immediatamente efficaci. Ciò consentirà all'Utente di valutare le modifiche 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. Dati Personali

Satispay è titolare del trattamento dei dati personali dell'Utente e li gestisce e tutela in conformità con il Regolamento Europeo n. 2016/679 e ogni altra normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali (le "**Disposizioni Privacy Applicabili**").

È esclusiva responsabilità del Commerciante garantire che tutti i dati personali che l'Utente condivide con quest'ultimo in occasione dell'esecuzione di un'Operazione, siano gestiti e protetti in conformità con le Disposizioni Privacy Applicabili o con la specifica normativa nazionale.

Per maggiori dettagli, si può fare riferimento alla *policy* sulla riservatezza disponibile al sito web [www.satispay.com/privacy](http://www.satispay.com/privacy), che l'Utente dichiara di conoscere e condividere accettando il presente Contratto.

## 15. 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 il Conciliatore Finanziario (Financial Ombudsman Service) ai seguenti indirizzi:

- Financial Ombudsman Service, Exchange Tower, London E14 9SR;
- telefono: 0800 023 4567 or 0300 123 9 123;
- email: [complaint.info@financial-ombudsman.org.uk](mailto:complaint.info@financial-ombudsman.org.uk);
- sito web: [www.financial-ombudsman.org.uk](http://www.financial-ombudsman.org.uk).

## 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 dell'App risultano protetti dalle leggi del Regno Unito 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.

Apple, il logo di Apple, iTunes e l'App Store sono marchi registrati di Apple Inc.

© 2015 Google Inc. Android, Google Play e i loghi di Android e di Google sono marchi registrati di Google Inc.

Microsoft, Encarta, MSN e Windows sono marchi di proprietà di Microsoft Corporation registrati sia negli Stati Uniti d'America sia in altri Paesi.

## 17. Riservatezza

L'utilizzo dell'App è disciplinato anche dalla *policy* sulla riservatezza di Satispay, disponibile sul proprio sito web.

## 18. Link relativi a siti web

Satispay 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 Satispay 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

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 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 Satispay possa cedere a terzi il presente Contratto o i crediti che da questo derivino. Qualora Satispay disponga tale cessione, ne darà pronta comunicazione all'Utente con un preavviso di 30 giorni.

## 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 di Inghilterra e Galles, 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.