

---

## CONDIZIONI GENERALI DI UTILIZZO PER I SERVIZI DI PAGAMENTO MANGOPAY

---

26/06/2023

Si noti che questo documento è stato tradotto in più lingue per comodità dei lettori. In caso di discrepanze, prevale la versione inglese.

### Introduzione

Mangopay S.A. è una società a responsabilità limitata con sede legale in Avenue Amélie 2, L-1125 Lussemburgo e iscritta al Registro delle Imprese di Lussemburgo con il numero B173459.

Mangopay S.A. (“Mangopay”, “noi”, “ci”, “nostro/a/i/e”) ha creato un’API per gli operatori delle piattaforme online che consente loro di integrare una soluzione di pagamento (la “Soluzione Mangopay”) sul proprio sito web o applicazione mobile, attraverso la quale Mangopay elabora i pagamenti tra gli utenti.

Al fine di elaborare tali pagamenti, Mangopay è titolare di una licenza di istituto di moneta elettronica, che gli permette di fornire servizi di pagamento nell’intero Spazio economico europeo. Questa licenza è stata rilasciata dalla *Commission de Surveillance du Secteur Financier* [Commissione lussemburghese di vigilanza del settore finanziario] (route d’Arlon 283, L-1150 Lussemburgo, [www.cssf.lu](http://www.cssf.lu)) e può essere consultata sul [sito web ufficiale della CSSF](#) e sul [registro ufficiale europeo \(Euclid\)](#).

### Sezione 1. Definizioni

I termini in maiuscolo utilizzati nelle Condizioni generali di utilizzo di Mangopay hanno il significato di seguito indicato.

<b>Conto esterno</b>	indica il conto di pagamento esterno o conto bancario esterno aperto presso un PSP terzo che l’utente ci ha fornito per consentirci di trasferire i fondi dal suo Conto Mangopay.
<b>Conto Mangopay</b>	indica il conto che abbiamo aperto a nome dell’utente per registrare le Transazioni elaborate per suo conto.
<b>Condizioni generali</b>	indica le condizioni generali di utilizzo di Mangopay.
<b>Contratto della Piattaforma</b>	indica il contratto stipulato dall’utente con il Partner per utilizzare i suoi servizi e la Piattaforma.
<b>Documento</b>	indica qualsiasi documento giustificativo che richiediamo all’utente per

<b>giustificativo</b>	convalidare o verificare la sua identità.
<b>Dati</b>	indica i dati personali dell'utente che Mangopay raccoglie e tratta in relazione alla fornitura dei Servizi Mangopay.
<b>Dati di identità</b>	indica i dati che l'utente è tenuto a fornirci per abbonarsi ai Servizi Mangopay.
<b>Interfaccia</b>	indica l'interfaccia utente messa a disposizione dell'utente dal Partner sulla sua Piattaforma (il suo sito web e/o la sua applicazione mobile).
<b>AML/CFT</b>	indica la lotta contro il riciclaggio di denaro e il finanziamento del terrorismo.
<b>Metodo di pagamento</b>	indica un Metodo di pagamento esterno e/o un Metodo di pagamento Mangopay.
<b>Metodo di pagamento esterno</b>	indica i metodi e/o gli strumenti di pagamento offerti a un Pagatore da un PSP terzo per effettuare una Transazione sulla Piattaforma.
<b>Metodo di pagamento Mangopay</b>	indica i metodi e/o gli strumenti di pagamento accettati da Mangopay e offerti a un Pagatore per effettuare una Transazione sulla Piattaforma.
<b>Partner</b>	indica l'entità che gestisce la Piattaforma (il sito web e/o l'applicazione mobile) utilizzata dall'utente e che ha integrato sulla stessa la Soluzione Mangopay per elaborare i pagamenti.
<b>Pagatore</b>	indica una persona che effettua un pagamento all'utente sulla Piattaforma tramite la Soluzione Mangopay.
<b>Piattaforma</b>	indica il sito web o l'applicazione mobile gestita dal Partner che integra la Soluzione Mangopay al fine di elaborare i pagamenti tramite i Metodi di pagamento.
<b>PSP terzo o PSP</b>	indica qualsiasi fornitore di servizi di pagamento diverso da Mangopay.
<b>Servizi di pagamento</b>	indica taluni servizi di pagamento come definiti nella Direttiva UE 2015/2366 (nota anche come "DSP2") che forniamo all'utente nell'ambito del suo utilizzo della Piattaforma. Questi servizi includono l'accettazione e l'elaborazione delle Transazioni al fine di trasferire i fondi corrispondenti all'utente, come descritto nell'Articolo 4 delle Condizioni generali.
<b>Servizi Mangopay</b>	indica tutti i servizi che forniamo all'utente: i Servizi di pagamento associati al suo Conto Mangopay, la possibilità di richiedere rimborsi, come pure qualsiasi altro servizio descritto nelle presenti Condizioni generali, nei rispettivi allegati o in eventuali condizioni specifiche, ove applicabile.
<b>Transazione</b>	indica i fondi che un Pagatore trasferisce all'utente, che raccogliamo per suo conto al fine di metterli a sua disposizione.

## Sezione 2. Finalità e ambito di applicazione delle Condizioni generali

Le presenti Condizioni generali disciplinano i Servizi Mangopay che forniamo all'utente. Quando ci riferiamo all'"utente" (o "suo/a/i/e") intendiamo qualsiasi soggetto che si abbona ai servizi del Partner tramite la rispettiva Piattaforma e utilizza i Servizi Mangopay per ricevere pagamenti correlati alle sue attività sulla Piattaforma. I Servizi Mangopay possono essere utilizzati unicamente in relazione alle Transazioni dell'utente sulla Piattaforma del Partner.

Le presenti Condizioni generali non si applicano a soggetti che le hanno accettate online e non presentano lo status descritto sopra. In particolare, le presenti Condizioni generali non si applicano a soggetti che utilizzano la Piattaforma esclusivamente per effettuare un pagamento a un altro utente attraverso uno dei Metodi di pagamento proposti. Invitiamo questi soggetti a consultare la nostra Informativa sulla privacy (<https://mangopay.com/privacy-statement>) per conoscere quali dati raccogliamo durante l'elaborazione dei loro pagamenti.

Abbiamo incaricato il Partner di assistere l'utente durante l'utilizzo dei Servizi Mangopay. Pertanto, in caso di domande relative alle presenti Condizioni generali, invitiamo l'utente a rivolgersi inizialmente al servizio clienti della Piattaforma.

L'utente accetta di rispettare le Condizioni generali, nonché le relative condizioni specifiche, ove applicabili.

## Sezione 3. Abbonamento ai Servizi Mangopay

### 3.1. Condizioni di idoneità

I requisiti di idoneità per i Servizi Mangopay dipendono dallo status dell'utente. Di seguito sono descritte le condizioni specifiche applicabili a ciascuna situazione.

***Se l'utente è una persona fisica che non agisce per scopi professionali.*** Per abbonarsi ai Servizi Mangopay e utilizzarli come persona fisica che agisce in qualità di consumatore, l'utente dichiara e garantisce che:

- ha almeno 18 anni di età;
- ha la capacità giuridica di accettare le presenti Condizioni generali e utilizzare i Servizi Mangopay;
- non agisce nell'ambito di un'attività professionale (commerciale, industriale, artigianale, liberale o agricola);
- tutte le informazioni fornite dall'utente al momento di abbonarsi o durante l'utilizzo dei Servizi Mangopay sono veritiere, accurate e aggiornate;
- è registrato presso il Partner come soggetto che agisce per scopi non professionali;
- agisce a suo nome e per proprio conto quando utilizza i Servizi Mangopay;
- non agisce nell'ambito di attività vietate dalla legge;
- non svolge alcuna attività vietata da Mangopay. Le attività vietate sono indicate sul nostro sito web (<https://mangopay.com/prohibited-businesses>).

***Se l'utente è una persona giuridica (ad esempio una società o un'associazione).*** Per abbonarsi ai Servizi Mangopay e utilizzarli per conto di una persona giuridica l'utente dichiara e garantisce che:

- è un rappresentante legale della persona giuridica e ha piena autorità per vincolarla legalmente alle presenti Condizioni generali;
- tutte le informazioni fornite dall'utente al momento di abbonarsi o durante l'utilizzo dei Servizi Mangopay sono veritiere, accurate e aggiornate;
- la persona giuridica è debitamente registrata come società, associazione o entità di altra natura e ha sede in uno Stato autorizzato da Mangopay. Gli Stati autorizzati sono indicati sul nostro sito web ([https://support.Mangopay.com/s/article/which-are-the-authorized-countries-where-you-can-process-payments?language=en\\_US](https://support.Mangopay.com/s/article/which-are-the-authorized-countries-where-you-can-process-payments?language=en_US));
- la persona giuridica è iscritta alla Piattaforma del Partner come entità che agisce in veste professionale o, ove applicabile, senza scopo di lucro qualora abbia tale finalità;
- la persona giuridica agisce per proprio conto quando utilizza i Servizi Mangopay;
- la persona giuridica non svolge attività vietate dalla legge;
- la persona giuridica non svolge un'attività vietata da Mangopay. Le attività vietate sono indicate sul nostro sito web (<https://mangopay.com/prohibited-businesses>).

**Se l'utente è un soggetto che agisce per scopi professionali.** Per abbonarsi ai Servizi Mangopay e utilizzarli, l'utente dichiara e garantisce che:

- tutte le informazioni fornite dall'utente al momento di abbonarsi o durante l'utilizzo dei Servizi Mangopay sono veritiere, accurate e aggiornate;
- l'utente svolge regolarmente la propria attività professionale in conformità alla normativa del Paese nel quale opera e, ove richiesto da tale normativa, è debitamente iscritto e/o registrato presso le autorità competenti (comprese quelle fiscali) e/o nei pertinenti registri in uno Stato che ha sottoscritto l'accordo sullo Spazio economico europeo o in un Paese terzo che impone obblighi equivalenti in termini di AML/CFT;
- è registrato sulla Piattaforma del Partner come soggetto che agisce per scopi professionali;
- agisce per proprio conto quando utilizza i Servizi Mangopay;
- non svolge alcuna attività vietata da Mangopay. Le attività vietate sono indicate sul nostro sito web (<https://mangopay.com/prohibited-businesses>).

### 3.2. Condizioni di abbonamento

Per abbonarsi ai Servizi Mangopay, è necessario seguire la procedura di registrazione indicata dal Partner. Salvo diversa indicazione del Partner, le Condizioni generali vengono stipulate a distanza tramite l'Interfaccia del Partner e la loro accettazione è confermata da una procedura online. A tale riguardo, l'utente deve disporre dell'attrezzatura adeguata (hardware e software), di cui è l'unico responsabile. La data alla quale sono stipulate le Condizioni generali corrisponde alla data in cui l'utente ha completato la procedura di accettazione sull'Interfaccia del Partner (o, ove applicabile, alla data in cui ha firmato manualmente le Condizioni generali se il Partner ha fornito tale opzione).

### 3.3. Informazioni e documenti obbligatori

La normativa cui siamo vincolati ci impone di identificare l'utente e verificare la sua identità per fornire allo stesso i Servizi Mangopay. Nell'ambito dell'abbonamento ai Servizi Mangopay, l'utente sarà tenuto a fornirci tutti i Dati di identità e i Documenti giustificativi richiesti tramite l'Interfaccia del Partner. Queste informazioni devono essere corrette, complete e aggiornate.

Di seguito sono elencati i Dati di identità e i Documenti giustificativi richiesti:

	Dati di identità	Documenti giustificativi
<b>Persona giuridica</b>	Ragione sociale; indirizzo e-mail della società; cognome, nome, data di nascita, nazionalità e Paese di residenza del rappresentante legale.  Per le associazioni: nome dell'associazione; nome del rappresentante legale (presidente o co-presidente, tesoriere o segretario).	Documento di identità del rappresentante legale; statuto della persona giuridica; certificato di iscrizione nel registro delle imprese.  Per le associazioni: prova dell'iscrizione; statuto; un documento che attesti la capacità del rappresentante legale (se non indicata nello statuto).
<b>Persona fisica che agisce per scopi professionali</b>	Ragione sociale; indirizzo e-mail della società; cognome, nome, data di nascita, nazionalità e Paese di residenza del rappresentante legale.	Documento di identità del rappresentante legale; certificato di iscrizione nel registro delle imprese.
<b>Persona fisica di età superiore ai 18 anni che agisce per scopi non professionali (consumatore)</b>	Cognome, nome, data di nascita, nazionalità e Paese di residenza; indirizzo e-mail.	Documento di identità

Possiamo rivedere tale lista in qualsiasi momento, a seconda delle modifiche normative applicabili. Inoltre, possiamo chiedere all'utente di fornirci Dati di identità e Documenti giustificativi aggiornati nell'ambito dei nostri obblighi di aggiornamento delle informazioni relative agli utenti.

Se le informazioni fornite (Dati di identità e/o Documenti giustificativi) sono incomplete o non corrette, è possibile che la fornitura dei Servizi Mangopay sia limitata o sospesa. Possiamo inoltre richiedere all'utente qualsiasi altro documento aggiuntivo che riteniamo necessario per le verifiche AML/CFT da noi condotte.

### 3.4. Utilizzo limitato dei Servizi Mangopay

Nel caso in cui l'utente non abbia fornito i suoi Dati di identità e/o i Documenti giustificativi, i Servizi Mangopay possono essere sospesi o limitati a talune transazioni non superiori a un determinato importo, secondo gli obblighi di legge applicabili a Mangopay ai sensi della normativa AML/CFT.

Ad esempio, le restrizioni ai Servizi Mangopay possono limitare la capacità dell'utente di trasferire la totalità o parte dei fondi disponibili sul Conto Mangopay al suo Conto esterno in conformità all'Articolo 3.7 o di ricevere pagamenti ai sensi dell'Articolo 3.5. Queste limitazioni si applicano fino a quando l'utente non avrà fornito i Documenti giustificativi obbligatori e finché non avremo verificato la sua

identità. Possono anche essere applicate altre restrizioni; l'utente sarà informato al riguardo sulla Piattaforma, ove applicabile.

Dopo che l'utente ha fornito le informazioni richieste (Dati di identità e/o Documenti giustificativi) e dopo che noi avremo accettato la sua registrazione, rimuoveremo le limitazioni sopra descritte all'utilizzo dei Servizi Mangopay.

## 3.5. Ricevere pagamenti (Transazioni) ed effettuare rimborsi

### 3.5.1. Transazioni effettuate tramite un Metodo di pagamento Mangopay

Qualora il Partner abbia integrato uno o più Metodi di pagamento Mangopay sulla sua Piattaforma si applicano le seguenti disposizioni. I Metodi di pagamento forniti da Mangopay sono identificati come tali sulla Piattaforma. I Servizi Mangopay consentono all'utente di ricevere pagamenti da un Pagatore nell'ambito di una Transazione effettuata sulla Piattaforma. Acquisiamo tali Transazioni e le inseriamo nel Conto Mangopay dell'utente. Per effettuare una Transazione, i Pagatori possono scegliere i Metodi di pagamento Mangopay disponibili sulla Piattaforma del Partner, ai sensi dei termini che abbiamo concordato con quest'ultimo. I Metodi di pagamento Mangopay disponibili possono variare di volta in volta: il Partner li indica ai Pagatori e tra di essi si annoverano, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, pagamenti con carta, bonifici (SEPA o internazionali) e addebiti. Le Transazioni ricevute per conto dell'utente sono registrate nel suo Conto Mangopay, a condizione che abbiamo ricevuto i fondi dal PSP del Pagatore. Se i fondi di una Transazione non vengono ricevuti per motivi tecnici, ci adopereremo per fare quanto necessario al fine di completare l'operazione nel Conto Mangopay dell'utente.

**Contestazione di Transazioni ricevute per conto dell'utente:** a seconda del Metodo di pagamento Mangopay utilizzato da un Pagatore, quest'ultimo può avere il diritto di contestare una Transazione in conformità alle norme che disciplinano il suddetto Metodo di pagamento Mangopay, anche in assenza di motivi fraudolenti. Questa eventualità si verifica in particolare per i Metodi di pagamento Mangopay come carta e addebito. Qualora il Pagatore contesti una Transazione e siamo tenuti a restituirgli i fondi tramite il Metodo di pagamento Mangopay utilizzato nell'ambito della stessa, ci riserviamo il diritto di detrarre l'importo corrispondente dal Conto Mangopay dell'utente, anche tramite compensazione. In tal caso, possiamo procedere allo storno totale o parziale della Transazione contestata. Ove applicabile, possiamo anche recuperare, con qualsiasi mezzo, l'importo corrispondente ai fondi restituiti per ogni Transazione qualora l'utente non disponga di fondi sufficienti, fatta salva la nostra capacità giuridica di subentrare nei suoi diritti al fine di recuperare con ogni mezzo le somme dovute dal Pagatore.

**Servizi Mangopay, inclusa la ricezione di pagamenti in altre valute:** al ricevimento di un pagamento da parte di un Pagatore nell'ambito di una Transazione effettuata sulla Piattaforma e salvo diversa istruzione da parte dell'utente, ci riserviamo il diritto di consentire a un Pagatore di effettuare un pagamento in una valuta diversa da quella del Conto Mangopay dell'utente. In tal caso, al Pagatore sarà offerto un servizio di conversione valutaria in modo che possa pagare nella valuta del Paese di residenza e/o con il Metodo di pagamento selezionato. Se, nell'ambito della Transazione, il Pagatore decide di utilizzare il servizio di conversione valutaria, sarà informato dei costi per questo servizio (tassi di cambio e commissioni). Mangopay non addebiterà all'utente alcuna commissione di conversione valutaria quando tale servizio è offerto al Pagatore. Le Transazioni che riceviamo per conto dell'utente in una valuta diversa in seguito all'utilizzo del servizio di conversione valutaria da parte del Pagatore saranno registrate nel Conto Mangopay dell'utente senza costi aggiuntivi per quest'ultimo.

**Rimborso di una Transazione:** se l'utente desidera rimborsare un Pagatore nell'ambito di una Transazione, può richiedere l'annullamento totale o parziale di una Transazione che abbiamo ricevuto per suo conto in conformità a questo articolo. Sarà possibile annullare la Transazione solo se sul Conto Mangopay dell'utente sono disponibili i fondi corrispondenti all'importo da rimborsare.

L'annullamento totale o parziale della Transazione sarà effettuato tramite il Metodo di pagamento Mangopay inizialmente utilizzato dal Pagatore per la suddetta Transazione, entro i limiti stabiliti dalle norme che disciplinano ciascun Metodo di Pagamento Mangopay (nello specifico le norme applicabili ai sistemi di carte e SEPA), entro e non oltre dieci (10) giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta di rimborso.

Non sempre può essere possibile annullare una Transazione per vari motivi (ad esempio quando il rimborso avviene più di 11 mesi dopo la data della Transazione da rimborsare per i Metodi di pagamento Mangopay come la carta). In tal caso, la Transazione sarà rimborsata al Pagatore utilizzando un altro Metodo di pagamento.

L'utente accetta che qualsiasi informazione di cui possiamo aver bisogno per effettuare un rimborso ci verrà inviata direttamente dal Partner.

### 3.5.2. Transazioni effettuate tramite un Metodo di pagamento esterno

Qualora il Partner abbia integrato uno o più Metodi di pagamento esterni sulla sua Piattaforma si applicano le seguenti disposizioni. I Metodi di pagamento esterni sono messi a disposizione dei Pagatori dal PSP terzo selezionato dal Partner, conformemente alle condizioni concordate tra il Partner e il PSP terzo. Le Transazioni sono elaborate dal PSP terzo e inviate a Mangopay dal Partner o dal PSP terzo. Le Transazioni elaborate per conto dell'utente sono registrate nel suo Conto Mangopay, a condizione che abbiamo ricevuto i fondi dai Pagatori. Se i fondi non vengono ricevuti per motivi tecnici, ci adopereremo per fare quanto necessario al fine di completare l'operazione.

**Controversia da parte del Pagatore:** informiamo l'utente che il Pagatore ha il diritto di contestare qualsiasi Transazione con il proprio PSP, fino a tredici (13) mesi dalla data in cui è stato addebitato il conto collegato al Metodo di pagamento esterno utilizzato per eseguire la Transazione. Tali controversie sono gestite esclusivamente dal Partner. Invitiamo l'utente a rivolgersi direttamente al Partner per qualsiasi richiesta correlata a controversie.

**Rimborso di una Transazione:** se l'utente desidera rimborsare un Pagatore, è possibile richiedere l'annullamento di una Transazione. Se la richiesta di rimborso viene avviata più di un giorno dopo la data della Transazione, può essere eseguita solo se i fondi da noi detenuti per conto dell'utente sono sufficienti a coprire tale richiesta.

## 3.6. Versamento di fondi sul Conto esterno dell'utente

### *(i) Registrazione di un Conto esterno*

I fondi registrati nel Conto Mangopay dell'utente saranno versati esclusivamente su un Conto esterno aperto a suo nome presso un PSP terzo. A tale proposito, l'utente deve registrare un Conto esterno e fornire le seguenti informazioni tramite l'Interfaccia della Piattaforma: codice IBAN, codice BIC

(facoltativo), cognome, nome e indirizzo postale esatto in qualità di intestatario del Conto esterno. L'utente può aggiungere un Conto esterno o modificare quello esistente in qualsiasi momento tramite l'Interfaccia della Piattaforma, a condizione che segua la procedura per l'integrazione di un Conto esterno prevista dal Partner sulla Piattaforma.

L'utente non è autorizzato a registrare un Conto esterno del quale non sia l'intestatario.

#### *(ii) Versamento di fondi sul Conto esterno dell'utente*

Effettueremo pagamenti sul Conto esterno dell'utente automaticamente e periodicamente (ad eccezione dei casi in cui si applica il successivo Articolo 3.7). A tale proposito, l'utente accetta che le informazioni relative alla frequenza di pagamento sul suo Conto esterno ci saranno comunicate direttamente dal Partner. In alcuni casi, è possibile modificare, un'unica volta o permanentemente, la frequenza di pagamento sull'Interfaccia della Piattaforma.

Possiamo bloccare un pagamento qualora sospettiamo un uso fraudolento o illecito del Conto Mangopay, una violazione della sicurezza del Conto Mangopay o per ragioni AML/CFT, compreso in caso di misure di congelamento dei beni adottate nei confronti dell'utente da un'autorità amministrativa o per qualsiasi altro motivo di cui all'Articolo 7.

Se l'utente nota errori in un pagamento, può informarne il servizio clienti della Piattaforma. Se l'errore è imputabile a noi, lo correggeremo il prima possibile.

Il pagamento di fondi sul Conto esterno dell'utente è strettamente subordinato al rispetto degli obblighi di fornire i documenti richiesti per verificare la sua identità, come enunciato all'Articolo 3.3.

#### *(iii) Valuta per i pagamenti di fondi*

In linea di principio, i fondi registrati nel Conto Mangopay dell'utente saranno versati sul suo Conto esterno nella valuta in cui le Transazioni sono state registrate nel Conto Mangopay e in cui l'utente si aspetta di ricevere un pagamento. Si consiglia all'utente di verificare la presenza di eventuali commissioni aggiuntive applicate dal PSP presso il quale è aperto il Conto esterno, qualora la valuta per il pagamento dei fondi indicata nel Conto Mangopay sia diversa dalla valuta del Conto esterno.

Salvo diversa indicazione esplicita da parte dell'utente, laddove notiamo che (y) la valuta del suo Conto Mangopay non è la valuta ufficiale del Paese in cui risiede e/o (z) la valuta indicata del Conto esterno, possiamo convertire l'importo dei fondi da versare nella valuta del Conto Mangopay in quella del Paese di residenza o del Conto esterno. L'utente riceverà pertanto i fondi direttamente nella valuta del suo Paese di residenza e/o in quella indicata per il suo Conto esterno.

### **3.7. Altri servizi**

Nel caso in cui sulla Piattaforma sia prevista la possibilità per l'utente di utilizzare il saldo disponibile nel suo Conto Mangopay per trasferire fondi a un altro utente della Piattaforma, si applicano anche le condizioni specifiche relative al riutilizzo dei fondi, consultabili qui: *Condizioni specifiche*

### **3.8. Commissioni dovute al Partner**



L'utente autorizza Mangopay a dedurre dal suo Conto Mangopay qualsiasi commissione concordata tra quest'ultimo e il Partner nel Contratto della Piattaforma in relazione ai servizi forniti dal Partner. A tale proposito, l'utente accetta che gli importi da detrarre ci saranno comunicati dal Partner. In caso di controversia relativa all'importo delle commissioni concordate tra l'utente e il Partner e che abbiamo dedotto, invitiamo l'utente a rivolgersi al servizio clienti della Piattaforma.

### **3.9. Protezione dei fondi**

I fondi da noi detenuti per conto dell'utente sono protetti ai sensi dell'articolo 24-10, paragrafo 5, e dell'articolo 14 della legge del 10 novembre 2009 pubblicata nel *Memorial A* n. 215 dell'11 novembre 2009 del Granducato di Lussemburgo.

### **3.10. Blocco del Conto Mangopay e dei Servizi Mangopay**

Possiamo bloccare il Conto Mangopay dell'utente e sospendere i Servizi Mangopay per motivi correlati alla sicurezza del Conto Mangopay, se sospettiamo un uso non autorizzato, illecito o fraudolento del Conto Mangopay e/o dei Servizi Mangopay, in caso di gravi violazioni ai sensi delle presenti Condizioni generali, comprovati sospetti di riciclaggio di denaro o finanziamento del terrorismo, misure di congelamento dei beni nei confronti dell'utente, o su richiesta giustificata dei nostri partner bancari o sistemi di carte, qualora questi ultimi ritengano che l'utilizzo dell'utente dei Servizi Mangopay violi le loro norme. Per qualsiasi domanda relativa al blocco del Conto Mangopay o alla sospensione dei Servizi Mangopay, invitiamo l'utente a rivolgersi inizialmente al servizio clienti della Piattaforma. Informiamo l'utente che, in alcuni casi, la legge ci proibisce di fornire i motivi per i quali abbiamo bloccato il Conto Mangopay o sospeso i Servizi Mangopay.

Oltre a rispettare le misure restrittive e le sanzioni previste dal diritto dell'Unione europea, Mangopay è tenuta, in qualità di controllata di una società con sede negli Stati Uniti d'America, a rispettare le sanzioni economiche e le altre misure restrittive adottate (in particolare dall'*Office of Foreign Assets Control* (OFAC) del Dipartimento del Tesoro statunitense. Di conseguenza, saremo tenuti a limitare immediatamente una Transazione, sospendere e/o interrompere la fornitura di tutti o parte dei Servizi Mangopay e/o risolvere immediatamente le presenti Condizioni generali se rileviamo che l'utente è una persona designata nelle misure/sanzioni dell'OFAC e/o che le Transazioni nel suo Conto Mangopay più in generale coinvolgono (i) persone, (ii) Paesi o (iii) prodotti/servizi specifici provenienti da determinati Paesi/regioni geografiche oggetto di restrizioni da parte dell'OFAC, oltre alle limitazioni commerciali imposte dalle leggi e regolamenti applicabili.

Rimuoveremo il blocco dal Conto Mangopay e dai Servizi Mangopay quando i motivi che lo hanno giustificato non sussistono più.

### **3.11. Sicurezza**

Facciamo del nostro meglio per garantire la riservatezza e la sicurezza del Conto Mangopay dell'utente. Possiamo sospendere temporaneamente l'utilizzo del Conto Mangopay e/o dei Servizi Mangopay per motivi tecnici, di sicurezza o di manutenzione, senza che tali operazioni comportino una qualsiasi forma di risarcimento. Limiteremo tali interruzioni a quanto strettamente necessario.

L'utente deve adottare tutte le misure ragionevoli per verificare e garantire la sicurezza dei dispositivi utilizzati per accedere alla Piattaforma e ai Servizi Mangopay. Se l'utente è una persona giuridica, deve

anche assicurarsi che i Servizi Mangopay siano utilizzati unicamente dai soggetti dallo stesso autorizzati. L'utente è pienamente responsabile dell'utilizzo dei Servizi Mangopay e dell'accesso al Conto Mangopay da parte di qualsiasi soggetto che ha autorizzato. Non è possibile invocare la nostra responsabilità a tale riguardo, salvo in caso di comprovata negligenza da parte nostra.

### **3.12. Antiriciclaggio e lotta al finanziamento del terrorismo**

Siamo soggetti alla normativa applicabile in materia di antiriciclaggio e lotta al finanziamento del terrorismo (AML/CFT). Al fine di fornire i Servizi di pagamento, la normativa ci impone di identificare l'utente e verificare la sua identità, così come quella del beneficiario effettivo nel caso di una persona giuridica. In alcune eventualità, possiamo anche aver bisogno di ottenere informazioni relative a una Transazione (come lo scopo, l'origine o la destinazione) o all'utilizzo del Conto Mangopay dell'utente. Pertanto, se riteniamo che le informazioni a nostra disposizione non siano sufficienti, o se tali informazioni sollevano dubbi sul riciclaggio di denaro o il finanziamento del terrorismo, possiamo in qualsiasi momento sospendere l'utilizzo del Conto Mangopay e la fornitura dei Servizi Mangopay, fatto salvo il nostro diritto di richiedere la risoluzione delle Condizioni generali che ci vincolano, se riteniamo che continuando a fornire all'utente i Servizi Mangopay non saremo in grado di adempiere ai nostri obblighi AML/CFT.

Informiamo l'utente che i Servizi Mangopay forniti possono essere soggetti all'esercizio del diritto di comunicazione da parte delle autorità competenti, come l'unità nazionale di informazione finanziaria. Non è possibile intentare alcuna azione di responsabilità civile o di altra natura o comminare sanzioni professionali nei confronti di Mangopay, dei suoi amministratori o agenti che abbiano segnalato in buona fede l'attività sospetta alla competente autorità nazionale.

## **Sezione 4. Modifica, durata e scadenza del contratto**

### **4.1. Modifica delle Condizioni generali**

Possiamo modificare in qualsiasi momento le Condizioni generali. L'utente sarà informato di eventuali modifiche tramite la Piattaforma o da Mangopay. Se le modifiche alle Condizioni generali sono necessarie in virtù di disposizioni legislative o regolamentari, saranno immediatamente applicabili. In altri casi, l'utente sarà informato di eventuali modifiche almeno due (2) mesi prima della loro data di entrata in vigore e avrà la possibilità di opporsi alle stesse comunicandoci il suo rifiuto e risolvere le presenti Condizioni generali contattando il servizio clienti della Piattaforma o Mangopay. Il rifiuto dell'utente, inclusa la risoluzione delle Condizioni generali, deve essere notificato per iscritto prima che le modifiche proposte entrino in vigore. Se l'utente non ci comunica il suo rifiuto, considereremo accettate le modifiche proposte. La nuova versione delle Condizioni generali sarà applicabile non appena entrerà in vigore. L'utente riconosce che l'utilizzo continuativo dei Servizi Mangopay dopo la data di applicazione degli aggiornamenti costituisce accettazione delle modifiche.

### **4.2. Durata e risoluzione**

Le Condizioni generali sono stipulate per un periodo indefinito e sono applicabili dopo l'accettazione da parte dell'utente.

L'utente può risolvere le presenti Condizioni generali in qualsiasi momento. Anche noi possiamo risolvere le Condizioni generali in qualsiasi momento con un preavviso di due (2) mesi.

Indipendentemente dal fatto che la risoluzione sia su iniziativa dell'utente o di Mangopay, deve essere comunicata all'altra parte con qualsiasi mezzo, anche tramite e-mail. Se l'utente desidera recedere tramite e-mail, può inviare la richiesta di risoluzione al servizio clienti della Piattaforma o a Mangopay all'indirizzo: eu-account-closure@mangopay.com. L'utente accetta che la sua richiesta di risoluzione ci sarà inviata dal Partner, ove applicabile. Qualora sia in corso un'indagine al momento della richiesta di chiudere il Conto Mangopay dell'utente, possiamo bloccare tale Conto come previsto all'Articolo 4.6.

Possiamo altresì risolvere le presenti Condizioni generali con una semplice comunicazione (anche tramite e-mail) senza preavviso in tutti i casi previsti all'Articolo 7 e nelle seguenti eventualità: gravi violazioni ai sensi delle presenti Condizioni generali; mancato rispetto delle condizioni di idoneità di cui all'Articolo 3.1; rifiuto di fornire i documenti obbligatori di cui all'Articolo 3.3; uso fraudolento o illecito dei Servizi Mangopay; comprovato sospetto di riciclaggio di denaro o finanziamento del terrorismo; su richiesta giustificata dei nostri partner bancari o reti di carte, qualora ritengano che l'utilizzo dell'utente dei Servizi Mangopay violi le loro norme, o quando l'utente o una delle sue Transazioni è soggetta a misure restrittive o sanzioni economiche.

Le Condizioni generali saranno automaticamente risolte anche nei seguenti casi:

- se il Conto Mangopay dell'utente è inattivo, come definito di seguito;
- qualora il Contratto della Piattaforma sia risolto (su iniziativa dell'utente o del Partner).

Informiamo l'utente che la risoluzione delle Condizioni generali (e quindi la chiusura del suo Conto Mangopay) è efficace unicamente quando il Conto Mangopay ha un saldo pari a zero.

### **4.3. Inattività**

Il Conto Mangopay dell'utente sarà considerato inattivo se nello stesso non viene registrata alcuna Transazione per due (2) anni (escluse le commissioni amministrative di gestione). Quando il saldo del Conto Mangopay inattivo è positivo, l'utente riceverà una notifica di inattività. Se il Conto Mangopay ha un saldo positivo e l'utente non dimostra la propria disponibilità a continuare a utilizzare i Servizi Mangopay, l'utente dovrà trasferire i fondi su un Conto esterno di cui è intestatario per consentire la chiusura del Conto Mangopay o, ove possibile, i fondi disponibili saranno depositati automaticamente sul suo Conto esterno. Nel caso in cui non fossimo in grado di versare i fondi all'utente, continueremo ad amministrarli diligentemente e ci riserviamo il diritto di trattenere una commissione amministrativa di gestione pari a trenta (30) euro all'anno.

Queste commissioni amministrative di gestione saranno limitate al saldo positivo disponibile sul Conto Mangopay. Una volta che il saldo del Conto Mangopay diventa nullo, il Conto verrà chiuso automaticamente e le presenti Condizioni generali saranno permanentemente risolte. Fino a quando l'utente non recupera personalmente le somme disponibili sul suo Conto Mangopay, il Conto sarà bloccato e mantenuto al solo scopo di trasferire le somme dovute al Conto esterno indicato, fatte salve le commissioni amministrative di gestione applicate da Mangopay.

In caso di decesso, il saldo potrà essere rimborsato unicamente ai beneficiari. Il Conto Mangopay non consentirà più l'esecuzione di operazioni di pagamento.

### **4.4. Conseguenze della risoluzione del contratto tra Mangopay e il Partner**

Informiamo l'utente che, in caso di risoluzione del contratto da noi stipulato con il Partner per

l'integrazione della Soluzione Mangopay, risolveremo le Condizioni generali, fatto salvo il periodo di preavviso di cui all'Articolo 4.2.

Ove applicabile, se il saldo del Conto Mangopay dell'utente è pari a zero, verrà automaticamente chiuso alla fine del periodo di preavviso e le Condizioni generali saranno considerate risolte.

Se il saldo del Conto Mangopay è positivo, l'utente dovrà trasferire i fondi su un Conto esterno di cui è intestatario in modo che il suo Conto Mangopay possa essere chiuso. Se l'utente non trasferisce i fondi, continueremo ad amministrarli diligentemente in conformità alle disposizioni di seguito riportate.

Qualora il Partner non utilizzi più i Servizi Mangopay, il Conto Mangopay dell'utente sarà considerato inattivo se nello stesso non viene registrata alcuna Transazione per un (1) anno (escluse le commissioni amministrative di gestione). L'utente riceverà una notifica di inattività tramite e-mail dalla Piattaforma o da Mangopay, nel quale è invitato a contattare Mangopay seguendo la procedura indicata nella notifica di inattività. Qualora l'utente non sia in grado di trasferire i fondi dal suo Conto Mangopay al Conto esterno, i fondi saranno amministrati da Mangopay, che tratterà una commissione amministrativa di gestione pari a trenta (30) euro all'anno.

Queste commissioni amministrative di gestione saranno limitate al saldo positivo disponibile sul Conto Mangopay. Una volta che il saldo del Conto Mangopay diventa nullo, il Conto verrà chiuso automaticamente e le presenti Condizioni generali saranno permanentemente risolte.

Fino a quando l'utente non recupera personalmente i fondi disponibili sul suo Conto Mangopay, il Conto sarà mantenuto al solo scopo di trasferire le somme dovute sul Conto esterno indicato, fatte salve le commissioni amministrative di gestione addebitate da Mangopay.

In caso di decesso, il saldo potrà essere rimborsato unicamente ai beneficiari in conformità all'Articolo 4.5. Il Conto Mangopay non consentirà più l'esecuzione di operazioni di pagamento.

#### **4.5. Decesso (persona fisica)**

In caso di decesso, cesseremo di fornire i Servizi Mangopay. Limiteremo inoltre i pagamenti sul Conto esterno fino a quando non riceveremo istruzioni dai beneficiari o dal notaio incaricato. I fondi dell'utente possono essere trasferiti ai suoi beneficiari solo quando ci verranno forniti i documenti necessari per verificarne la legittimità e l'identità.

#### **4.6. Conseguenze della risoluzione**

In caso di notifica di risoluzione delle Condizioni generali, l'utente non potrà più utilizzare nessuno dei Servizi Mangopay e il suo Conto Mangopay sarà limitato alle operazioni necessarie per trasferire i fondi disponibili dal Conto Mangopay al suo Conto esterno. I fondi da noi detenuti nel Conto Mangopay dell'utente saranno trasferiti sul suo Conto esterno, fatto salvo il rispetto dei requisiti di identificazione di cui all'Articolo 4.3. Il Conto Mangopay dell'utente sarà chiuso in modo permanente e le Condizioni generali cesseranno di essere applicate dopo che il Conto Mangopay avrà un saldo pari a zero.

## **Sezione 5. Commissioni**

Non addebitiamo alcuna commissione per l'utilizzo dei Servizi Mangopay, salvo in caso di inattività del Conto Mangopay dell'utente come previsto all'Articolo 4.3.

## Sezione 6. Limitazione di responsabilità

La nostra responsabilità è limitata alla fornitura dei Servizi Mangopay. Non interveniamo in alcun rapporto legale o commerciale, né in eventuali controversie tra l'utente e il Partner, tra l'utente e un Pagatore o tra l'utente e qualsiasi altro utente della Piattaforma. Non esercitiamo alcun controllo sulla conformità o sulle caratteristiche dei prodotti e servizi per i quali elaboriamo un pagamento. Siamo estranei al contratto tra l'utente e un Pagatore o tra l'utente e il Partner. Di conseguenza, non possiamo essere ritenuti responsabili per il mancato o inadeguato adempimento degli obblighi che ne derivano, né in caso di colpa, cattiva condotta o negligenza di qualsiasi Pagatore o Partner nei confronti dell'utente. Il Partner è l'unico responsabile della sicurezza della sua Piattaforma e l'utente deve rivolgersi allo stesso in merito a qualsiasi controversia relativa all'utilizzo della Piattaforma. Siamo unicamente responsabili della sicurezza della Soluzione Mangopay.

In nessun caso saremo ritenuti responsabili (i) in caso di blocco del Conto Mangopay o sospensione dei Servizi Mangopay nei casi previsti dalle presenti Condizioni generali, (ii) qualora la Piattaforma o l'Interfaccia dell'utente non sia disponibile, (iii) in caso di un accesso non autorizzato all'Interfaccia dell'utente o una violazione della sicurezza della Piattaforma, (iv) in caso di interruzione o malfunzionamento dei nostri software e sistemi informatici utilizzati per fornire la Soluzione Mangopay e (v) in caso di mancato o inadeguato adempimento degli obblighi derivanti dal contratto dell'utente con un Pagatore o con la Piattaforma. La nostra responsabilità è sempre limitata al risarcimento dei danni diretti connessi alla violazione di uno qualsiasi dei nostri obblighi ai sensi delle presenti Condizioni generali, salvo nei casi in cui tale limitazione sia vietata dalla legge applicabile.

## Sezione 7. Gli impegni dell'utente

Per l'intera durata dell'utilizzo dei Servizi Mangopay, l'utente accetta di rispettare le seguenti condizioni:

- l'utilizzo dei Servizi Mangopay non è contrario a (i) ordine pubblico, (ii) moralità o (iii) leggi e regolamenti applicabili e (iv) non viola i diritti di terzi;
- l'utilizzo dei Servizi Mangopay è esclusivamente finalizzato all'esecuzione di Transazioni ai sensi del Contratto della Piattaforma;
- l'utente accetta di non utilizzare i Servizi Mangopay per attività vietate. L'elenco delle attività vietate è disponibile sul nostro sito web (<https://mangopay.com/prohibited-businesses>);
- l'utente accetta di non impersonare un altro soggetto o entità, falsificare o nascondere la sua identità o età, né creare una falsa identità.

In caso di violazione di tali impegni, possiamo adottare una serie di misure per proteggere Mangopay, in qualsiasi momento e a nostra esclusiva discrezione. In particolare, possiamo intraprendere senza preavviso le seguenti azioni:

- risolvere le presenti Condizioni generali;
- limitare il Conto Mangopay dell'utente e/o sospendere i Servizi Mangopay;
- bloccare il Conto Mangopay dell'utente;
- rifiutare di fornire all'utente i Servizi Mangopay in futuro, anche su altre piattaforme;
- sospendere i fondi disponibili nella misura ragionevolmente necessaria e per tutto il tempo ragionevolmente richiesto;

- rifiutare in qualsiasi momento ogni Transazione. In tal caso, informeremo l'utente del rifiuto e dei motivi entro i limiti imposti dalla legge.

Abbiamo il diritto di intraprendere qualsiasi azione legale per ottenere il risarcimento di eventuali danni da noi subiti in seguito alla violazione da parte dell'utente dei suoi obblighi ai sensi delle presenti Condizioni generali. Se l'utente nota una violazione degli obblighi di cui sopra, può informarci al riguardo contattandoci all'indirizzo: [compliance@Mangopay.com](mailto:compliance@Mangopay.com).

## Sezione 8. Protezione dei dati personali dell'utente

In relazione alla fornitura dei Servizi Mangopay, raccogliamo e trattiamo i dati personali dell'utente ("Dati personali"). Ai sensi del Regolamento europeo (UE) 2016/679 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"), sono trattati solo i Dati personali strettamente necessari per l'adempimento delle finalità specificate. Per maggiori informazioni sul trattamento dei suoi Dati personali da parte di Mangopay, invitiamo l'utente a consultare la nostra informativa sulla privacy all'indirizzo: <https://mangopay.com/privacy-statement>. Per qualsiasi domanda o richiesta relativa al trattamento dei suoi Dati personali, l'utente può contattarci in qualsiasi momento all'indirizzo e-mail: [dpo.mangopay@mangopay.com](mailto:dpo.mangopay@mangopay.com).

Sottoscrivendo le presenti Condizioni generali, l'utente: (i) dichiara di aver preso visione della nostra informativa sulla privacy disponibile sul sito web commerciale di Mangopay al seguente indirizzo: <https://mangopay.com/privacy-statement>; (ii) accetta di consultare periodicamente la nostra informativa sulla privacy, poiché è consapevole che tale documento può essere adeguato alle modifiche alle nostre attività di trattamento dei dati personali o alle normative applicabili, con l'ultima versione pubblicata sul sito commerciale di Mangopay che prevale; (iii) nel caso in cui l'utente agisca come rappresentante legale di una persona giuridica o un'associazione e ci fornisca dati personali relativi a terzi, si impegna a comunicare la nostra informativa sulla privacy (<https://mangopay.com/privacy-statement>) a tali terzi.

## Sezione 9. Disposizioni generali

### 9.1. Segreto professionale

Siamo soggetti a rigorosi obblighi di segreto professionale. Tuttavia, il segreto professionale può essere revocato in virtù di una disposizione legislativa, regolamentare o prudenziale, in particolare su richiesta delle autorità di vigilanza.

L'utente accetta che il segreto professionale sarà revocato a favore dei fornitori di servizi ai quali subappaltiamo funzioni operative. I fornitori di servizi con i quali condivideremo i dati coperti dal segreto professionale erogano servizi correlati alla prevenzione delle frodi, al riciclaggio di denaro e alla lotta al finanziamento del terrorismo, nonché all'hosting e alla sicurezza delle nostre infrastrutture tecniche. I dati in questione sono i Dati di identità dell'utente e i dati relativi alle Transazioni effettuate tramite l'utilizzo dei Servizi Mangopay. Possiamo inoltre condividere determinati dati tecnici relativi al dispositivo utilizzato dall'utente (computer, telefono, ecc.), i suoi ID elettronici, il suo indirizzo IP e i dettagli sull'interazione con la Piattaforma del nostro Partner per finalità di prevenzione delle frodi. I nostri fornitori di servizi sono generalmente ubicati nell'Unione europea, in particolare in Lussemburgo, Polonia, Francia, Irlanda e Germania. Alcune di queste entità si trovano anche al di fuori dell'Unione

europea e dello Spazio economico europeo (“SEE”), ad esempio negli Stati Uniti, in Inghilterra e in Canada. Al fine di garantire la corretta esecuzione dei Servizi Mangopay, l’utente acconsente alla condivisione dei suoi dati con entità del Gruppo a cui appartiene Mangopay, qualora tali entità siano coinvolte nella fornitura dei Servizi Mangopay. Infine, l’utente accetta che il segreto professionale sarà revocato nell’ambito di legittime richieste da parte di autorità competenti che ci impongono di condividere determinate informazioni.

L’utente ha inoltre il diritto di esonerarci dal segreto professionale indicandoci espressamente i terzi autorizzati a ricevere le sue informazioni riservate, nonché le categorie di dati da divulgare.

## **9.2. Proprietà intellettuale**

Conserviamo tutti i titoli e i diritti di proprietà intellettuale sui Servizi Mangopay forniti all’utente. Nessuno di questi diritti viene trasferito all’utente ai sensi delle presenti Condizioni generali.

L’utente si impegna a non violare i titoli e i diritti di Mangopay, inclusi il marchio e il logo “Mangopay”. L’utente si impegna inoltre a non rimuovere o modificare alcuna indicazione del marchio “Mangopay” o qualsiasi altro diritto di proprietà intellettuale o di proprietà presente su qualsiasi articolo fornito o reso disponibile da Mangopay.

## **9.3. Forza maggiore**

Non possiamo essere ritenuti responsabili o inadempienti alle presenti Condizioni generali in caso di mancata fornitura dei Servizi Mangopay, laddove la causa sia correlata a un evento di forza maggiore come definito dalla legge applicabile.

## **9.4. Clausola salvatoria**

Se una qualsiasi delle disposizioni delle presenti Condizioni generali è ritenuta nulla e non valida, sarà considerata non scritta e non inficerà nessuna delle altre disposizioni. Se una o più disposizioni delle presenti Condizioni generali diventano obsolete o sono dichiarate come tali ai sensi di una legge, un regolamento o a seguito di una decisione definitiva emessa da un tribunale competente, le altre disposizioni manterranno la loro efficacia e portata vincolante.

## **9.5. Incedibilità**

L’utente non può trasferire o cedere a terzi i propri diritti e obblighi ai sensi delle presenti Condizioni generali.

## **9.6. Accordo sulle prove**

L’utente riconosce che tutte le informazioni relative all’utilizzo dei Servizi Mangopay e conservate nel nostro sistema IT in modo inalterabile, affidabile e sicuro saranno considerate autentiche fino a prova contraria.

## **9.7. Esclusione di rinuncia**

Il fatto che l'utente o noi non invochiamo una disposizione contenuta nelle presenti Condizioni generali in un dato momento non costituisce una rinuncia a un diritto e non impedisce l'esercizio di tale diritto o qualsiasi altro diritto in una data successiva.

## 9.8. Reclami e mediazione

Per qualsiasi richiesta relativa all'utilizzo dei Servizi Mangopay, invitiamo l'utente a contattare inizialmente il servizio clienti della Piattaforma. Per reclami relativi ai Servizi Mangopay o al Conto Mangopay, l'utente può contattare il nostro Ufficio reclami al seguente indirizzo e-mail: [complaint@mangopay.com](mailto:complaint@mangopay.com).

L'utente riceverà una risposta il prima possibile e non oltre quindici (15) giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo da parte di Mangopay. Tuttavia, per ragioni che esulano dal suo controllo, Mangopay può non essere in grado di rispondere entro il suddetto periodo di quindici (15) giorni.

In tal caso, forniremo all'utente una risposta nella quale indichiamo i motivi del ritardo e la data alla quale invieremo la risposta definitiva. In ogni caso, l'utente riceverà una risposta definitiva entro e non oltre trentacinque (35) giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo.

La informiamo che la *Commission de Surveillance du Secteur Financier* (CSSF) è competente a risolvere, su base extragiudiziale, le controversie relative all'attuazione delle presenti Condizioni generali. Per maggiori informazioni sulla CSSF e sulle condizioni di tale ricorso, l'utente può consultare il sito web della CSSF (<https://www.cssf.lu/en/customer-complaints/>). Richiamiamo l'attenzione dell'utente sul fatto che non è possibile rivolgersi alla CSSF se la richiesta è chiaramente infondata o abusiva, se la controversia è stata esaminata in precedenza o è in fase di esame da parte di un altro mediatore o da un tribunale, se la domanda al mediatore è presentata più di un anno dopo il reclamo scritto inviatoci dall'utente o se la controversia non rientra nella sfera di competenza del mediatore. Se l'utente è un consumatore, può inoltre usufruire della piattaforma per la risoluzione online delle controversie della Commissione europea all'indirizzo <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>. Il ricorso alla mediazione è un meccanismo alternativo e non costituisce una condizione preliminare per intraprendere azioni legali.

## 9.9. Lingua

Salvo nel caso di norme di ordine pubblico (che si applicheranno soltanto nella misura strettamente pertinente alle finalità), le presenti Condizioni generali sono concluse solo in inglese e l'utente accetta che le nostre comunicazioni saranno in tale lingua. Qualsiasi traduzione delle presenti Condizioni generali è fornita esclusivamente per praticità e non è intesa a modificare i termini delle presenti Condizioni generali.

## 9.10. Legge applicabile e foro competente

Le presenti Condizioni generali sono disciplinate dalla legge lussemburghese, salvo nei casi in cui si applichino leggi di ordine pubblico (come le leggi locali in materia di consumatori) al rapporto che ci vincola.

In caso di controversia, l'utente accetta la giurisdizione esclusiva dei tribunali lussemburghesi. Tuttavia, se l'utente è un consumatore, può deferire la questione al tribunale del suo luogo di residenza o al



tribunale del luogo dove è ubicata la sede legale di Mangopay, ai sensi del regolamento n. 1215/2012 del 12 dicembre 2012.

---

## Condizioni specifiche per i Servizi Mangopay in caso di riutilizzo di fondi registrati in un Conto Mangopay

---

Si noti che questo documento è stato tradotto in più lingue per comodità dei lettori. In caso di discrepanze, prevale la versione inglese.

Le presenti Condizioni specifiche si applicano quando l'utente ha la possibilità di (i) utilizzare i fondi registrati nel suo Conto Mangopay per trasferirli al Conto Mangopay di un altro utente della Piattaforma, e (ii) ricevere sul suo Conto Mangopay fondi dal Conto Mangopay di un altro utente della Piattaforma. La funzione è offerta solo se il Partner ha specificato che questa opzione è disponibile.

Se anche il Pagatore è un utente della Piattaforma e dispone di un Conto Mangopay, ha la possibilità di pagare l'utente utilizzando i fondi disponibili sul proprio Conto Mangopay. Questa transazione è denominata "**Trasferimento**" ai sensi delle presenti Condizioni specifiche.

### 1. Trasferimento di fondi dal Conto Mangopay dell'utente a un altro Conto Mangopay

L'utente può utilizzare i fondi registrati nel suo Conto Mangopay per effettuare un pagamento sul Conto Mangopay di un altro utente della Piattaforma. In questo caso, è necessario accedere all'Interfaccia della Piattaforma seguendo la procedura di autenticazione indicata. Prima di procedere con il pagamento, l'utente deve assicurarsi che il saldo disponibile sul suo Conto Mangopay sia sufficiente a coprire l'importo del Trasferimento.

Per effettuare il pagamento sul Conto Mangopay di un altro utente della Piattaforma, l'utente deve indicare l'importo, il beneficiario e qualsiasi altra informazione richiesta dal Partner. L'istruzione di pagamento è irrevocabile una volta confermato il pagamento sull'Interfaccia della Piattaforma e, in assenza di indicazioni contrarie, sarà considerata immediata. Eseguiremo l'istruzione il prima possibile e registreremo i fondi nel Conto Mangopay dell'utente beneficiario del Trasferimento di fondi. Possiamo rifiutarci di effettuare la transazione qualora l'istruzione sia incompleta o errata. Possiamo bloccare un Trasferimento dal Conto Mangopay dell'utente a un altro Conto Mangopay se sospettiamo un uso fraudolento o illecito del suo Conto Mangopay, una violazione della sicurezza del suo Conto Mangopay o per ragioni legate alle verifiche AML/CFT, comprese misure di congelamento dei beni, sanzioni o restrizioni imposte nei confronti dell'utente da un'autorità amministrativa o in relazione al contesto del Trasferimento.

**Contestazione di un Trasferimento effettuato dal Conto Mangopay dell'utente:** se intende contestare un pagamento effettuato sul Conto Mangopay di un altro utente della Piattaforma che non ha autorizzato o che è stato effettuato per errore, invitiamo inizialmente l'utente a contattare il prima possibile il servizio clienti del Partner o di rivolgersi al servizio clienti di Mangopay.

Se l'utente utilizza i Servizi Mangopay per scopi non professionali, può contestare il Trasferimento entro tredici (13) mesi dall'addebito del suo Conto Mangopay. Se l'utente utilizza i Servizi Mangopay per scopi

professionali, il periodo per la contestazione è di otto (8) settimane dall'addebito del suo Conto Mangopay. Se dovessimo appurare che il pagamento non autorizzato è dovuto a frode, provvederemo a restituire all'utente l'importo della transazione. Tuttavia, eventuali perdite relative a pagamenti non autorizzati resteranno a carico dell'utente qualora derivino da attività fraudolente svolte da quest'ultimo o in caso di sua negligenza in merito alla sicurezza e all'accesso al suo Conto Mangopay.

## **2. Ricezione di un Trasferimento sul Conto Mangopay dell'utente**

L'utente può ricevere, attraverso un Trasferimento, fondi sul suo Conto Mangopay da altri utenti della Piattaforma titolari di un Conto Mangopay. I fondi ricevuti attraverso un Trasferimento saranno registrati nel Conto Mangopay dell'utente.

## **3. Rimborso di un Trasferimento ricevuto**

Se l'utente desidera rimborsare un Trasferimento nell'ambito di una Transazione, può richiedere l'annullamento totale o parziale di un Trasferimento ricevuto sul suo Conto in conformità al presente articolo. Sarà possibile annullare un Trasferimento solo se sul Conto Mangopay dell'utente sono disponibili i fondi corrispondenti all'importo da rimborsare.