TERMINI E CONDIZIONI PER I SERVIZI DI PAGAMENTO MANGOPAY

Versione in vigore dal 9 ottobre 2025

Presentazione

Mangopay S.A. è una società a responsabilità limitata con sede legale in 4 rue Fort Wallis, L-2714 Lussemburgo e iscritta al Registro del Commercio e delle Imprese del Lussemburgo con il numero B173459.

Mangopay S.A. ("Mangopay", "noi", "nostro") ha creato un'API per gli operatori di piattaforme online che consente loro di integrare una soluzione di pagamento ("la Soluzione Mangopay") sul proprio sito web o sulla propria 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 le consente di fornire servizi di pagamento in tutto lo Spazio economico europeo. Tale licenza è stata rilasciata dalla *Commission de Surveillance du Secteur Financier* (CSSF - autorità di vigilanza del settore finanziario in Lussemburgo, 283 route d'Arlon L-1150 Lussemburgo, 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 nei Termini e condizioni di Mangopay hanno il significato indicato di seguito.

AML/CFT	indica la lotta contro il riciclaggio di denaro e il finanziamento del terrorismo.
Chargeback	indica qualsiasi transazione elaborata tramite un Metodo di pagamento che, dopo essere stata contestata dal Pagatore, viene parzialmente o totalmente restituita al Pagatore, su iniziativa del fornitore di servizi di pagamento emittente del Metodo di pagamento utilizzato per trasferire i fondi all'utente.
Conto esterno	indica il conto di pagamento esterno o il conto bancario esterno aperto presso un PSP terzo che ci hai fornito affinché possiamo pagarti i fondi disponibili sul tuo conto Mangopay.
Metodo di pagamento esterno	indica i metodi e/o gli strumenti di pagamento offerti a un Pagatore da un PSP di terze parti per effettuare una Transazione sulla Piattaforma.
IBAN	indica il numero di conto bancario internazionale (secondo lo standard ISO 13616) che consente di identificare un conto di pagamento nei sistemi di pagamento.
Dati identificativi	indica i dati che l'utente deve fornirci per poter sottoscrivere i Servizi Mangopay.
Interfaccia	indica l'interfaccia utente messa a tua disposizione dal Partner sulla sua

piattaforma (il suo sito web e/o l'applicazione mobile).

Motivo legittimo	indica (i) qualsiasi caso in cui Mangopay abbia motivo di ritenere, sulla base di motivi ragionevoli, che sussista un rischio in relazione alla Transazione che Mangopay sta elaborando, come, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, in caso di rischio di frode, rischio di chargeback o rischio di controversia di qualsiasi tipo, (ii) qualsiasi caso in cui Mangopay abbia motivo di ritenere, sulla base di motivi ragionevoli, che l'utente non adempirà ai propri obblighi ai sensi dei Termini e condizioni, (iii) qualsiasi caso in cui l'utente violi i propri obblighi ai sensi dei Termini e condizioni, (iv) qualsiasi caso in cui Mangopay non sia in grado di verificare l'identità dell'utente, (v) qualsiasi caso di controversia relativa al conto Mangopay dell'utente o (vi) qualsiasi caso in cui richiesto da un'autorità e/o previsto dalla legge.
Conto Mangopay	indica il conto che abbiamo aperto a nome dell'utente per fornire i Servizi di pagamento.
Metodi di pagamento Mangopay	indica i metodi e/o gli strumenti di pagamento accettati da Mangopay e offerti a un Pagatore per effettuare una Transazione sulla Piattaforma.
Servizi Mangopay	indica tutti i servizi che forniamo all'utente: i servizi di pagamento associati al suo conto Mangopay, la possibilità di richiedere rimborsi, nonché qualsiasi altro servizio descritto nei presenti Termini e condizioni, nei suoi allegati o in eventuali termini e condizioni specifici, ove applicabili.
Filiali Mangopay	<p>indica le filiali di Mangopay S.A. e include:</p> <ul style="list-style-type: none">- <u>Filiale spagnola</u>: Mangopay S.A. Sucursal en España, con sede legale in Calle de Velázquez, 34, Salamanca, 28001 Madrid, Spagna;- <u>Filiale francese</u>: Mangopay S.A. con sede legale in 4 rue de la Tour des Dames, 75009 Parigi, Francia; e- <u>Filiale tedesca</u>: Mangopay S.A. con sede legale in c/o WeWork, Stresemannstraße 123, 10963 Berlino - Germania. <p>Singolarmente una "Filiale" o collettivamente le "Filiali".</p>
Condizioni specifiche	indica i Termini specifici per i trasferimenti e le ricariche, allegati ai presenti documenti, che si applicano solo quando tali servizi sono messi a disposizione dell'utente attraverso l'utilizzo della Piattaforma, come approvato da Mangopay.
Termini e condizioni	indica i presenti Termini e condizioni di Mangopay per l'utilizzo dei Servizi Mangopay.
Trasferimento	indica un trasferimento di fondi avviato dal tuo conto Mangopay verso un altro conto Mangopay o ricevuto sul tuo conto Mangopay da un altro conto Mangopay (in relazione all'utilizzo della Piattaforma), come definito nei Termini specifici relativi ai trasferimenti e alle ricariche.
Accordo sulla piattaforma	indica l'accordo che hai stipulato con il Partner per l'utilizzo dei suoi servizi e della sua Piattaforma.

Documento giustificativo o	indica qualsiasi documento giustificativo che ti richiediamo al fine di convalidare o verificare la tua identità.
Metodo di pagamento	indica un metodo di pagamento esterno e/o un metodo di pagamento Mangopay.
Nuovo utente	indica un utente della Piattaforma che utilizza i Servizi Mangopay per la prima volta.
Partner	indica l'entità che gestisce la Piattaforma (il sito web e/o l'applicazione mobile) che utilizzi e che ha integrato la Soluzione Mangopay per elaborare i pagamenti sulla propria Piattaforma.
Pagatore	indica una persona che effettua un pagamento a tuo favore sulla Piattaforma tramite la Soluzione Mangopay.
Operazione di pagamento	indica tutte le operazioni di pagamento eseguite da Mangopay nell'ambito dei Servizi forniti all'utente, compresa la ricezione di Transazioni, l'esecuzione di Pagamenti e, se del caso, l'esecuzione di Trasferimenti.
Servizi di pagamento	indica determinati servizi di pagamento definiti nella Direttiva UE 2015/2366 (nota anche come "PSD2") che forniamo all'utente nell'ambito dell'utilizzo della Piattaforma. Tali servizi includono l'accettazione e l'elaborazione delle Operazioni di pagamento al fine di trasferire all'utente i fondi corrispondenti.
Pagamento	indica il prelievo di tutti o parte dei fondi registrati nel tuo Conto Mangopay sul tuo Conto esterno.
Piattaforma	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.
Riserva	indica l'importo minimo di fondi che potresti essere tenuto a detenere nel tuo conto Mangopay, che può essere riservato da Mangopay e che potrebbe essere temporaneamente non disponibile per il pagamento sul tuo conto esterno. L'importo della riserva può corrispondere (i) a una percentuale delle transazioni ricevute sul tuo conto Mangopay con una determinata frequenza o (ii) a una somma forfettaria.
Procedura SCA	si riferisce a un processo di autenticazione forte del cliente che Mangopay può richiedere all'utente di completare, se ritenuto necessario da Mangopay e/o richiesto da determinate leggi e normative per ridurre i rischi di frode.
PSP o PSP di terze parti	indica qualsiasi fornitore di servizi di pagamento diverso da Mangopay.
Transazione	indica i fondi che un Pagatore trasferisce all'utente e che noi raccogliamo per conto dell'utente al fine di assegnargli tali fondi.

Sezione 2. Scopo e ambito di applicazione dei Termini e condizioni

I presenti Termini e condizioni regolano i Servizi Mangopay che forniamo all'utente. Quando ci riferiamo a "utente" (o "suo"), intendiamo qualsiasi persona che si abbona ai servizi del Partner tramite la sua Piattaforma e che utilizza i Servizi Mangopay per ricevere pagamenti relativi alle proprie attività sulla Piattaforma. I Servizi forniti da Mangopay possono essere utilizzati solo in relazione alle attività dell'utente sulla Piattaforma del Partner. In alcuni casi, le nostre Filiali potrebbero essere coinvolte nella fornitura dei Servizi all'utente, ad esempio quando al suo conto Mangopay viene assegnato un codice IBAN.

I presenti Termini e condizioni non si applicano a qualsiasi persona che li abbia accettati online e che non abbia lo status sopra descritto. In particolare, i presenti Termini e condizioni non si applicano alle persone che utilizzano la Piattaforma esclusivamente allo scopo di effettuare un pagamento a un altro utente utilizzando uno dei Metodi di pagamento Mangopay proposti (identificati come Pagatori). Invitiamo queste persone a consultare la nostra Informativa sulla privacy (<https://mangopay.com/privacy-statement>) per conoscere le specificità dei dati che raccogliamo durante l'elaborazione dei loro pagamenti.

Abbiamo incaricato il Partner di fornirti assistenza durante l'utilizzo dei Servizi Mangopay. Pertanto, in caso di domande relative ai presenti Termini e condizioni, ti invitiamo a contattare innanzitutto il servizio clienti della Piattaforma.

L'utente accetta di rispettare i Termini e condizioni, nonché eventuali termini e condizioni specifici correlati, ove applicabili.

Sezione 3. Abbonamento e utilizzo dei Servizi Mangopay

3.1. Condizioni di idoneità

I requisiti di idoneità per i nostri Servizi Mangopay dipendono dal tuo status. Le condizioni specifiche per ciascuna situazione sono descritte di seguito.

Se sei una persona fisica che non agisce per scopi professionali. Per iscriverti e utilizzare i Servizi Mangopay come persona fisica che agisce in qualità di consumatore, dichiari e garantisci che:

- Hai almeno 18 anni di età;
- Hai la capacità giuridica di accettare i presenti Termini e condizioni e di utilizzare i servizi Mangopay;
- Non agisci nell'ambito di un'attività professionale (commerciale, industriale, artigianale, liberale o agricola);
- Tutte le informazioni fornite al momento dell'iscrizione o fornite durante l'utilizzo dei Servizi Mangopay sono veritiere, accurate e aggiornate;
- sei registrato presso il Partner come utente che agisce per scopi non professionali;
- Agisci a tuo nome e per tuo conto quando utilizzi i Servizi Mangopay;
- Non stai agendo nell'ambito di attività vietate dalla legge;
- Non stai svolgendo alcuna attività vietata da Mangopay. Le attività vietate sono indicate sul nostro sito web (<https://mangopay.com/prohibited-businesses>).

Se sei una persona giuridica (ad esempio una società o un'associazione). Per sottoscrivere e utilizzare i Servizi Mangopay per conto di una persona giuridica, dichiari e garantisci che:

- Sei un rappresentante legale della persona giuridica e hai piena autorità per vincolarla legalmente ai presenti Termini e condizioni;
- Tutte le informazioni fornite al momento dell'iscrizione o durante l'utilizzo dei Servizi Mangopay sono veritiere, accurate e aggiornate;
- La persona giuridica è debitamente costituita come società, associazione o altro ed è registrata in uno Stato autorizzato da Mangopay. Gli Stati autorizzati sono indicati sul nostro sito web (<https://docs.mangopay.com/guides/users/country-restrictions>);
- La persona giuridica è elencata sulla Piattaforma del Partner come operante a titolo professionale o, se del caso, senza scopo di lucro, qualora la persona giuridica abbia uno scopo non lucrativo;
- 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 attività vietate da Mangopay. Le attività vietate sono indicate sul nostro sito web (<https://mangopay.com/prohibited-businesses>).

Se sei un individuo che agisce per scopi professionali. Per iscriverti e utilizzare i Servizi Mangopay, dichiari e garantisci che:

- Tutte le informazioni fornite al momento dell'iscrizione o durante l'utilizzo dei Servizi Mangopay sono veritiere, accurate e aggiornate;
- Svolgi regolarmente la tua attività professionale in conformità con le normative del tuo paese di operatività e, laddove tali normative lo richiedano, sei debitamente registrato e/o iscritto presso le autorità competenti (comprese quelle fiscali) e/o nei registri pertinenti in uno Stato che è parte dell'accordo sullo Spazio economico europeo o in un paese terzo che impone obblighi equivalenti in termini di AML/CFT;
- Sei iscritto alla Piattaforma del Partner come operante a fini professionali;
- Agisci per conto tuo quando utilizzi i Servizi Mangopay;
- Non svolgi 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 sottoscrivere i Servizi Mangopay, è necessario seguire la procedura di registrazione indicata dal Partner. Salvo diversa indicazione da parte del Partner, i Termini e Condizioni sono conclusi a distanza tramite un'interfaccia ospitata da Mangopay (o tramite l'Interfaccia del Partner) e ciò è confermato da una procedura di accettazione online. A tal proposito, è necessario disporre dell'attrezzatura adeguata (hardware e software), di cui sei l'unico responsabile. La data di conclusione dei Termini e Condizioni corrisponde alla data in cui l'utente ha completato la procedura di accettazione sull'interfaccia ospitata da Mangopay o sull'Interfaccia del Partner.

Durante la procedura di sottoscrizione (o in qualsiasi momento durante l'utilizzo dei Servizi Mangopay), potrebbe essere richiesto di completare una procedura di registrazione per l'autenticazione forte del cliente al fine di consentire l'esecuzione di qualsiasi ulteriore Procedura SCA. Il mancato completamento di questa procedura di registrazione può comportare una o più delle seguenti conseguenze: (i) l'utente potrebbe non essere in grado di completare la registrazione e abbonarsi ai Servizi Mangopay; (ii) Mangopay si riserva il diritto di intraprendere le azioni descritte nella Sezione 7; oppure (iii) l'accesso dell'utente ai Servizi Mangopay potrebbe essere limitato a discrezione di Mangopay.

3.3. Informazioni e documenti obbligatori

Le normative applicabili ci impongono di identificare l'utente e verificarne l'identità al fine di fornirgli i Servizi Mangopay. Nell'ambito della sottoscrizione ai Servizi Mangopay, all'utente sarà richiesto di fornirci specifici Dati di identità e Documenti giustificativi tramite l'Interfaccia del partner o tramite un'interfaccia Mangopay, a seconda dei casi. Tali informazioni devono essere corrette, complete e aggiornate.

L'elenco dei dati identificativi e dei documenti giustificativi richiesti è il seguente:

	Dati identificativi	Documenti giustificativi
Persona giuridica	Ragione sociale; indirizzo e-mail aziendale; 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 copresidente, tesoriere o segretario).	Documento di identità del rappresentante legale; statuto della persona giuridica; certificato di iscrizione nel registro delle imprese. Per le associazioni: prova di registrazione; statuto; documento che attesti la qualifica del rappresentante legale (se non indicata nello statuto).
Persona fisica che agisce a fini professionali	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.
Persona fisica di età superiore ai 18 anni che agisce a fini non professionali (consumatore)	Cognome, nome, data di nascita, nazionalità e paese di residenza; indirizzo e-mail.	Documento di identità

Ci riserviamo il diritto di modificare questo elenco in qualsiasi momento, a seconda delle modifiche alle normative che ci riguardano e alle nostre procedure interne. Potremmo anche chiederti di fornirci Dati di identità e Documenti giustificativi aggiornati nell'ambito dei nostri obblighi di mantenere aggiornate le informazioni relative ai nostri utenti, e tu sei tenuto a fornire tali informazioni su richiesta.

Se le informazioni fornite (dati di identità e/o documenti giustificativi) sono incomplete o errate, la fornitura dei servizi Mangopay potrebbe essere limitata o sospesa fino a quando non riceveremo informazioni corrette e aggiornate. Potremmo anche richiedere all'utente qualsiasi altro documento aggiuntivo che riteniamo necessario per i nostri controlli AML/CFT, e l'utente è tenuto a fornire tali informazioni su richiesta.

3.4. Uso limitato dei Servizi Mangopay

Nel caso in cui non abbiate fornito i vostri documenti giustificativi, i servizi Mangopay potrebbero essere sospesi o limitati a determinate operazioni di pagamento che non superano un determinato importo, in base agli obblighi legali applicabili a Mangopay ai sensi dell'AML/CFT.

Ad esempio, le limitazioni ai servizi Mangopay potrebbero limitare la tua capacità di prelevare tutti o parte dei fondi registrati nel tuo conto Mangopay sul tuo conto esterno in conformità con l'articolo 3.7 o di ricevere pagamenti in conformità con l'articolo 3.5. Tali limiti si applicheranno fino a quando l'utente non avrà fornito i documenti giustificativi obbligatori e noi non avremo verificato la sua identità. Potrebbero essere applicati anche altri limiti; l'utente ne sarà informato sulla Piattaforma, ove applicabile.

Una volta fornite le informazioni richieste (Dati di identità e/o Documenti giustificativi) e una volta che avremo effettuato con successo le verifiche necessarie, rimuoveremo le limitazioni all'uso dei Servizi Mangopay sopra descritte.

3.5. Ricezione di pagamenti (Transazioni) ed effettuazione di rimborsi

3.5.1. Transazioni effettuate tramite un metodo di pagamento Mangopay

Le seguenti disposizioni si applicano nel caso in cui il Partner abbia integrato uno o più Metodi di pagamento Mangopay sulla propria Piattaforma. I Metodi di pagamento forniti da Mangopay sono identificati come tali sulla Piattaforma. I Servizi Mangopay consentono all'utente di ricevere Transazioni da un Pagatore nell'ambito delle attività svolte sulla Piattaforma. Raccogliamo queste transazioni e le registriamo nel tuo account Mangopay. Per effettuare una transazione, i pagatori possono scegliere i metodi di pagamento Mangopay disponibili sulla piattaforma del partner, secondo i termini concordati con il partner. I metodi di pagamento Mangopay disponibili per i pagatori possono variare di volta in volta; la disponibilità dei metodi di pagamento Mangopay sarà indicata dal Partner. Questi possono includere pagamenti con carta, ricezione di bonifici (SEPA o internazionali) e ricezione di addebiti diretti. Le transazioni che riceviamo per conto dell'utente vengono registrate nel suo account Mangopay, a condizione che abbiamo ricevuto i fondi dal PSP del pagatore.

Contestazione delle transazioni che abbiamo ricevuto per vostro conto - A seconda del metodo di pagamento Mangopay utilizzato da un pagatore, quest'ultimo può avere il diritto di contestare una transazione in conformità con le regole di detto metodo di pagamento Mangopay, anche in assenza di motivi fraudolenti ("Transazione contestata"). Ciò vale in particolare per i metodi di pagamento con carta e addebito diretto. Nel caso in cui il Pagatore contesti una Transazione e noi siamo tenuti a restituire i fondi al Pagatore tramite il Metodo di pagamento Mangopay utilizzato per la Transazione, il che è considerato un Chargeback, l'utente rimane finanziariamente responsabile nei confronti di Mangopay per l'intero importo di tali Chargeback o rimborsi. Pertanto, ci riserviamo il diritto di detrarre l'importo corrispondente dal tuo conto Mangopay, anche mediante compensazione di tale importo. In questo caso, potremo procedere con lo storno totale o parziale della Transazione contestata. Ove applicabile, potremo anche recuperare, con qualsiasi mezzo, incluso il meccanismo di trattenuta di cui alla sezione 3.8, l'importo corrispondente alla restituzione dei fondi per ciascuna transazione nel caso in cui l'utente non disponga di fondi sufficienti nel proprio conto Mangopay, fatta salva la nostra capacità legale di surrogare i diritti dell'utente al fine di recuperare le somme dovute dal pagatore con qualsiasi altro mezzo.

Se una Transazione contestata può essere impugnata fornendo prove a sostegno, dovrai collaborare pienamente e fornire al Partner e/o a Mangopay, come richiesto, tutte le informazioni e i documenti ritenuti necessari per gestire la controversia. Tali informazioni devono essere presentate entro i termini specificati nella richiesta.

Registrazione delle transazioni sul tuo conto Mangopay in varie valute - Potremmo essere in grado di registrare le transazioni che abbiamo ricevuto per tuo conto nella valuta utilizzata dal pagatore, a seconda

dall'ambito geografico del Partner e dalle valute da noi messe a disposizione a tale riguardo. L'utente può quindi avere diversi conti Mangopay in varie valute; ogni conto Mangopay sarà denominato in un'unica valuta.

Rimborso di una transazione - Se desideri rimborsare un pagatore in relazione a una transazione, puoi richiedere la cancellazione totale o parziale di una transazione che abbiamo ricevuto per tuo conto in conformità con il presente articolo. La cancellazione della transazione sarà possibile solo se i fondi corrispondenti all'importo da rimborsare sono disponibili nel tuo conto Mangopay.

L'annullamento totale o parziale della Transazione sarà effettuato utilizzando il Metodo di pagamento Mangopay inizialmente utilizzato dal Pagatore per la rispettiva Transazione, nei limiti delle regole di ciascun Metodo di pagamento Mangopay (in particolare i sistemi di carte e le regole SEPA), entro e non oltre dieci (10) giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta di rimborso.

L'annullamento di una Transazione potrebbe non essere sempre possibile 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 le carte). In questo caso, la Transazione sarà rimborsata al Pagatore utilizzando un altro Metodo di pagamento.

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

3.5.2. Transazioni effettuate tramite un metodo di pagamento esterno

Le seguenti disposizioni si applicano nel caso in cui il Partner abbia integrato uno o più Metodi di pagamento esterni sulla propria Piattaforma. I Metodi di pagamento esterni sono messi a disposizione dei Pagatori dal PSP di terze parti selezionato dal Partner, in conformità con i termini concordati tra il Partner e il PSP di terze parti. Le transazioni sono elaborate dal PSP di terze parti e consegnate a Mangopay dal Partner o direttamente dal PSP di terze parti. Le transazioni che riceviamo per tuo conto sono registrate nel tuo Account Mangopay, a condizione che abbiamo ricevuto i fondi corrispondenti.

Contestazione da parte del Pagatore - Ti informiamo che il Pagatore ha il diritto di contestare qualsiasi Transazione con il proprio PSP, fino a tredici (13) mesi dopo la data in cui è stato addebitato il conto collegato al Metodo di pagamento esterno utilizzato per effettuare la Transazione. Tali contestazioni sono gestite esclusivamente dal Partner. Ti invitiamo a contattarlo direttamente per qualsiasi richiesta relativa alle contestazioni.

Rimborso di una transazione - Se desideri rimborsare un pagatore, puoi richiedere l'annullamento di una transazione. Se la tua richiesta di rimborso viene avviata più di un giorno dopo la data di ricezione della transazione, potrà essere eseguita solo se i fondi che deteniamo per tuo conto sono sufficienti a coprire la tua richiesta.

3.6. Versamento di fondi sul tuo conto esterno

(i) Registrazione di un conto esterno

I fondi registrati nel tuo conto Mangopay saranno versati sul conto esterno che hai registrato. A questo proposito, devi essere titolare del conto esterno che registri, salvo diversamente consentito da Mangopay. Devi fornire le seguenti informazioni tramite l'interfaccia della piattaforma: numero IBAN, BIC

(facoltativo), il tuo cognome, nome e indirizzo postale esatto in qualità di titolare del conto esterno. Puoi aggiungere o modificare il tuo conto esterno in qualsiasi momento tramite l'interfaccia della piattaforma, a condizione che segui la procedura per la registrazione del conto esterno fornita dal partner sulla piattaforma e che tu abbia completato la procedura SCA, ove applicabile.

(ii) Versamento di fondi sul tuo conto esterno

Effettueremo pagamenti sul tuo conto esterno automaticamente e periodicamente (ad eccezione dei casi in cui si applica l'articolo 3.7 di seguito). A questo proposito, accetti che le informazioni relative alla frequenza dei pagamenti sul tuo conto esterno ci vengano comunicate direttamente dal Partner. In alcuni casi, puoi modificare la frequenza dei pagamenti sull'Interfaccia della Piattaforma in modo occasionale o permanente.

Potremo bloccare un pagamento se sospettiamo un uso fraudolento o illegale del Conto Mangopay, una violazione della sicurezza del Conto Mangopay o per motivi AML/CFT, incluso nel caso di una misura di congelamento dei beni adottata nei tuoi confronti da un'autorità amministrativa o per qualsiasi altro motivo di cui all'articolo 7.

Se l'utente nota che un pagamento è stato effettuato con errori, può segnalare tale errore al servizio clienti della Piattaforma. Se l'errore è imputabile a noi, provvederemo a correggere la situazione il prima possibile.

Il pagamento di fondi sul tuo Conto Esterno è strettamente subordinato al rispetto degli obblighi di fornire documenti per verificare la tua identità, come stabilito nell'articolo 3.3.

(iii) Valuta dei pagamenti versati sul tuo Conto Esterno

I fondi registrati nel tuo conto Mangopay saranno in linea di principio versati sul tuo Conto Esterno nella valuta in cui le Transazioni sono state registrate nel tuo Conto Mangopay e nella quale ti aspetti un pagamento. Ti consigliamo di verificare se il PSP titolare del Conto Esterno può applicare commissioni aggiuntive nel caso in cui la valuta di pagamento dei fondi indicata nel tuo Conto Mangopay non sia la valuta del tuo Conto Esterno.

3.7. Procedura SCA

L'utente riconosce che alcune azioni che può intraprendere utilizzando i Servizi Mangopay sono soggette alla Procedura SCA, a discrezione di Mangopay.

Tali verifiche possono essere richieste in varie situazioni, tra cui, a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- Accesso al tuo conto Mangopay
- Aggiornamento dei dati di identità (compresi quelli utilizzati per la procedura SCA)
- Registrazione o modifica di un account esterno
- Esecuzione di un'operazione di pagamento

Il mancato completamento della procedura SCA può comportare una o più delle seguenti conseguenze: la richiesta dell'utente potrebbe essere rifiutata (ad esempio l'esecuzione dei servizi Mangopay) oppure i servizi Mangopay potrebbero essere limitati a discrezione di Mangopay.

3.8. Verifica del beneficiario

L'utente riconosce che alcune azioni eseguite utilizzando i servizi Mangopay, come la registrazione di un conto esterno o il versamento di fondi su un conto esterno, possono, ove richiesto, essere soggette al processo di verifica del beneficiario ai sensi del Regolamento (UE) 2024/886 sui bonifici istantanei in euro. Questa regola è particolarmente importante per i conti Mangopay associati a un IBAN.

Prima di autorizzare tale azione, il Partner ti informerà se l'identificativo del conto di pagamento (IBAN) e il nome del beneficiario da te forniti corrispondono ai dati corrispondenti conservati dal prestatore di servizi di pagamento del beneficiario.

Se l'IBAN e il nome del beneficiario non corrispondono o se non è possibile effettuare la verifica, ti verrà comunicato che l'autorizzazione dell'operazione potrebbe comportare il trasferimento dei fondi su un conto esterno non intestato al beneficiario da te indicato. Se procedi con l'operazione, non potremo recuperare i tuoi fondi se questi vengono inviati al beneficiario sbagliato.

3.9. Altri servizi

3.9.1. Ricariche e trasferimenti

Nel caso in cui sulla Piattaforma sia disponibile l'opzione di utilizzare il saldo disponibile nel tuo conto Mangopay per trasferire fondi a un altro utente della Piattaforma o per ricaricare il tuo conto Mangopay tramite una ricarica, oltre alle presenti Condizioni generali si applicano anche i termini specifici relativi ai trasferimenti e alle ricariche. Puoi consultare i [Termini specifici](#) di seguito.

3.10. Meccanismo di trattenuta e riserva

Le seguenti disposizioni mirano a mitigare i rischi per Mangopay e i suoi clienti (ovvero la Piattaforma) relativi alle Transazioni, in particolare in caso di chargeback, frodi o altri potenziali rischi.

(i) Meccanismo di trattenuta

In deroga all'articolo 3.6 (ii) dei Termini e condizioni, nel caso in cui l'utente sia un nuovo utente o in caso di motivi legittimi, ci riserviamo il diritto di posticipare il momento in cui verseremo i fondi sul conto esterno dell'utente (il "meccanismo di trattenuta").

Salvo nei casi previsti dalla legge e/o da un'autorità, cesseremo di applicare il Meccanismo di trattenuta non appena sussistano motivi ragionevoli per ritenere che i rischi da noi identificati (i) per noi, (ii) al Partner, (iii) a qualsiasi altro utente della Piattaforma e/o (iv) a qualsiasi altro utente dei Servizi Mangopay siano diminuiti o siano stati gestiti in modo tale da rendere il Meccanismo di trattenuta non più necessario.

L'utente riconosce e accetta che possiamo compensare l'importo trattenuto sul suo conto Mangopay in base al meccanismo di trattenuta con qualsiasi somma da lui dovuta a noi ai sensi dei Termini e condizioni, inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, i chargeback.

(ii) Riserva

Ci riserviamo il diritto di applicare una Riserva sul tuo Conto Mangopay in caso di Motivo Legittimo. Prima di richiedere una riserva, prendiamo in considerazione vari fattori di rischio, quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: la cronologia del tuo conto Mangopay, l'importo e il numero di rimborsi, controversie o chargeback collegati al tuo conto Mangopay, l'importo delle transazioni che elaboriamo per tuo conto sulla piattaforma, il numero di transazioni che elaboriamo per tuo conto sulla piattaforma, il tuo profilo di rischio e i fondi che potresti dover a Mangopay.

Se applichiamo una riserva sul tuo conto Mangopay, ti forniremo una comunicazione scritta che specifica i termini della riserva.

Salvo nei casi previsti dalla legge e/o da un'autorità, la Riserva viene da noi rilasciata non appena sussistono motivi ragionevoli per ritenere che i rischi da noi identificati (i) per noi, (ii) per il Partner, (iii) per qualsiasi altro utente della Piattaforma e/o (iv) per qualsiasi altro utente dei Servizi Mangopay siano diminuiti o siano stati gestiti in modo tale che la Riserva non sia più ritenuta necessaria.

L'utente riconosce e accetta che possiamo compensare l'importo della Riserva con qualsiasi somma dovuta dall'utente a Mangopay ai sensi dei Termini e condizioni.

Il meccanismo di trattenuta e la Riserva possono essere cumulativi.

3.11. Commissioni dovute al Partner

L'utente ci autorizza a detrarre dal proprio conto Mangopay qualsiasi commissione concordata tra l'utente e il Partner nel Contratto della Piattaforma in relazione ai servizi forniti dal Partner. A questo 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 da noi detratte, invitiamo l'utente a contattare il servizio clienti della Piattaforma.

3.12. Protezione dei fondi

I fondi che deteniamo per tuo conto sono protetti in conformità con i termini dell'articolo 24-10 (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.

3.13. Blocco del tuo conto Mangopay e dei servizi Mangopay

Possiamo bloccare il tuo conto Mangopay e sospendere i servizi Mangopay per motivi legati alla sicurezza del conto Mangopay, in caso di presunto uso non autorizzato, illegale o fraudolento del conto Mangopay e/o dei servizi Mangopay, in caso di gravi violazioni dei presenti Termini e condizioni, sospetti di riciclaggio di denaro o finanziamento del terrorismo, misure di congelamento dei beni adottate nei tuoi confronti, o su richiesta giustificata dei nostri partner bancari o dei circuiti di carte di credito qualora questi ultimi ritengano che il tuo utilizzo dei servizi Mangopay violi le loro regole. Per qualsiasi domanda

relative al blocco del tuo conto Mangopay o alla sospensione dei servizi Mangopay, ti invitiamo a contattare prima il servizio clienti della piattaforma. Ti informiamo che in alcuni casi, la legge ci vieta di fornirti i motivi del blocco del conto Mangopay o della sospensione dei servizi Mangopay.

Mangopay, in qualità di filiale di una società con sede negli Stati Uniti d'America, tiene conto delle sanzioni economiche e delle altre misure restrittive attuate in particolare dall'Office of Foreign Assets Control (OFAC) del Dipartimento del Tesoro degli Stati Uniti. Laddove Mangopay lo ritenga opportuno o necessario, Mangopay può limitare una transazione, sospendere e/o interrompere la fornitura di tutti o parte dei servizi Mangopay e/o rescindere immediatamente i presenti Termini e condizioni se rileviamo che l'utente è una persona designata nelle misure/sanzioni dell'OFAC e/o che le transazioni nel suo conto Mangopay coinvolgono più in generale (i) persone, (ii) paesi o (iii) prodotti/servizi specifici provenienti da determinati paesi/aree geografiche coperti dall'OFAC, oltre alle restrizioni commerciali imposte dalle leggi e dai regolamenti correlati.

Sbloccheremo il tuo account Mangopay e i servizi Mangopay quando non sussisteranno più i motivi che hanno giustificato il blocco.

3.14. Sicurezza

Potremmo sospendere temporaneamente l'utilizzo dell'account Mangopay e/o dei servizi Mangopay per motivi tecnici, di sicurezza o di manutenzione, senza che tali operazioni diano luogo ad alcuna forma di risarcimento. Faremo tutto il possibile per limitare questo tipo di interruzioni allo stretto necessario.

L'utente deve adottare tutte le misure ragionevoli per controllare e garantire la sicurezza dei dispositivi utilizzati per accedere alla Piattaforma e ai Servizi Mangopay. Se l'utente è una persona giuridica, deve inoltre garantire che solo le persone da lui autorizzate utilizzino i Servizi Mangopay. L'utente è pienamente responsabile dell'uso dei Servizi Mangopay e dell'accesso all'Account Mangopay da parte di chiunque sia da lui autorizzato a tal fine, e la nostra responsabilità non potrà essere invocata a questo proposito.

3.15. Antiriciclaggio e lotta al finanziamento del terrorismo

Al fine di fornirti i Servizi Mangopay, le normative applicabili dell' e in materia di antiriciclaggio e contrasto al finanziamento del terrorismo (AML/CFT) ci impongono di identificarti e verificare la tua identità, nonché quella del tuo titolare effettivo nel caso in cui tu sia una persona giuridica. In alcuni casi, potremmo anche aver bisogno di ottenere informazioni relative a un'Operazione di pagamento (come lo scopo, l'origine o la destinazione) o all'utilizzo del tuo Conto Mangopay. Pertanto, se riteniamo che le informazioni a nostra disposizione non siano sufficienti, o se tali informazioni rivelano eventuali preoccupazioni relative al riciclaggio di denaro o al finanziamento del terrorismo, potremmo sospendere in qualsiasi momento l'utilizzo del tuo conto Mangopay e la fornitura dei servizi Mangopay, fatto salvo il nostro diritto di richiedere la risoluzione dei Termini e condizioni che ci vincolano, se riteniamo che continuando a fornirti i servizi Mangopay non saremo in grado di adempiere ai nostri obblighi AML/CFT.

Ti informiamo che i Servizi Mangopay che ti forniamo possono essere soggetti all'esercizio del diritto di comunicazione da parte delle autorità competenti, come l'unità di informazione finanziaria nazionale. Non può essere intentata alcuna causa o azione di responsabilità civile né può essere imposta alcuna sanzione professionale nei confronti di Mangopay, dei suoi amministratori o dei suoi agenti che abbiano segnalato in buona fede l'attività sospetta alla loro autorità nazionale.

3.16. Procuratore autorizzato

Puoi conferire una procura a qualsiasi persona autorizzata (un "Procuratore autorizzato"), compresa la Piattaforma, per eseguire determinate azioni per tuo conto sul tuo Conto Mangopay, tra cui l'accesso al saldo del tuo conto e alle transazioni associate, l'esecuzione di Operazioni di pagamento, la registrazione e/o la modifica di un Conto esterno e la modifica delle informazioni personali (ad esempio, e-mail o numero di telefono).

Qualsiasi azione richiesta da un Procuratore autorizzato sarà considerata validamente autorizzata dall'utente ed eseguita per suo conto, fintanto che la procura rimane applicabile. Non saremo responsabili per eventuali controversie derivanti da istruzioni ricevute da un Procuratore autorizzato o da eventuali disaccordi tra l'utente e un Procuratore autorizzato. L'utente si assume la piena responsabilità per la concessione di tale autorità. L'utente può revocare in qualsiasi momento una procura concessa a un Procuratore autorizzato dandone comunicazione a Mangopay.

Sezione 4. Modifica, durata e risoluzione

4.1. Modifica dei Termini e condizioni

Ci riserviamo il diritto di modificare i Termini e condizioni in qualsiasi momento. L'utente sarà informato di eventuali modifiche da Mangopay o tramite il Partner. Se le modifiche ai Termini e condizioni sono rese necessarie da disposizioni legislative o regolamentari, esse avranno effetto immediato. In altri casi, l'utente sarà informato di eventuali modifiche almeno due (2) mesi prima della loro entrata in vigore e avrà la possibilità di rifiutarle comunicandoci il proprio rifiuto. Continuando a utilizzare i Servizi Mangopay attraverso la Piattaforma dopo il periodo di due mesi, l'utente riconosce e accetta la versione modificata dei Termini e condizioni di Mangopay. Se decidete di non accettarle, sarà necessario chiudere il vostro conto Mangopay. La chiusura del conto comporterà l'impossibilità di ricevere pagamenti tramite la Piattaforma. Per procedere alla chiusura del vostro conto Mangopay, dovrete prelevare tutti i fondi rimanenti su un conto esterno. Potete anche comunicare alla Piattaforma o al servizio di assistenza clienti Mangopay la vostra intenzione di chiudere il vostro conto Mangopay.

4.2. Durata e risoluzione

I Termini e condizioni sono stipulati a tempo indeterminato e sono applicabili una volta accettati.

È possibile recedere dai presenti Termini e condizioni in qualsiasi momento. Anche noi possiamo recedere dai Termini e condizioni in qualsiasi momento con un preavviso di due (2) mesi. Indipendentemente dal fatto che la risoluzione sia su iniziativa dell'utente o di Mangopay, essa deve essere notificata all'altra parte con qualsiasi mezzo, incluso l'invio di un'e-mail. Se desideri recedere tramite e-mail, la risoluzione su tua iniziativa può essere inviata al servizio clienti della Piattaforma o a Mangopay all'indirizzo: eu-account-closure@mangopay.com. Accetti che la tua richiesta di risoluzione possa esserci inviata dal Partner, ove applicabile. Se al momento della richiesta di chiusura del tuo conto Mangopay è in corso un'indagine, potremo bloccare il tuo conto Mangopay come indicato nell'articolo 3.12.

Potremo inoltre recedere dai presenti Termini e condizioni mediante semplice notifica (anche via e-mail) senza preavviso in tutti i casi previsti dall'articolo 7, nonché nei seguenti casi: violazioni gravi dei presenti Termini e condizioni; mancato rispetto delle condizioni di idoneità previste

all'articolo 3.1; rifiuto di fornire i documenti obbligatori previsti dall'articolo 3.3; uso fraudolento o illegale dei Servizi Mangopay; grave sospetto di riciclaggio di denaro o finanziamento del terrorismo; su richiesta giustificata dei nostri partner bancari o delle reti di carte di credito qualora questi ultimi ritengano che l'utilizzo dei Servizi Mangopay da parte dell'utente sia contrario alle loro regole, o quando l'utente è soggetto o una delle sue Operazioni di pagamento è soggetta a misure restrittive o sanzioni economiche.

Potremo inoltre risolvere i Termini e condizioni previa notifica nei seguenti casi:

- Se il tuo conto Mangopay è inattivo, come definito di seguito;
- Nel caso in cui il tuo Contratto di piattaforma termini (su tua iniziativa o su iniziativa del Partner).

Si informa che la risoluzione dei Termini e condizioni (e quindi la chiusura del proprio conto Mangopay) è efficace solo quando il conto Mangopay ha un saldo pari a zero.

43. Inattività

Il tuo conto Mangopay sarà considerato inattivo se non hai effettuato alcuna operazione sul tuo conto (come avviare un pagamento, un trasferimento o un versamento sul tuo conto) per un periodo di due (2) anni (ovvero 730 giorni) e non ci hai contattato entro tale periodo. Quando il saldo del tuo conto Mangopay inattivo è positivo, riceverai una notifica di inattività. Se il tuo conto Mangopay presenta un saldo positivo e non dimostri la volontà di continuare a utilizzare i servizi Mangopay, dovrai recuperare i fondi in un conto esterno di tua proprietà per consentire la chiusura del tuo conto Mangopay o, ove possibile, i fondi registrati saranno automaticamente depositati sul tuo conto esterno. Nel caso in cui non fossimo in grado di pagarti i fondi, continueremo a gestire diligentemente i tuoi beni, in cambio dei quali ci riserviamo il diritto di detrarre una commissione di gestione amministrativa di trenta (30) euro all'anno.

Tali commissioni di gestione amministrativa saranno limitate al saldo positivo disponibile nel conto Mangopay. Una volta che il saldo del tuo conto Mangopay sarà pari a zero, ci riserviamo il diritto di chiudere il conto e di rescindere definitivamente i presenti Termini e condizioni. Fino a quando non avrai intrapreso le misure necessarie per recuperare i fondi registrati nel tuo conto Mangopay, il conto rimarrà bloccato e sarà mantenuto esclusivamente allo scopo di trasferire gli importi dovuti al conto esterno da te registrato, fatte salve le commissioni di gestione amministrativa addebitate da Mangopay.

44. Conseguenze della cessazione del contratto tra Mangopay e il Partner

Ti informiamo che, in caso di cessazione del contratto stipulato con il Partner per l'integrazione della Soluzione Mangopay, risolveremo i Termini e Condizioni con un preavviso di due (2) mesi.

Se applicabile, se il saldo del tuo Conto Mangopay è pari a zero, il Conto sarà chiuso alla fine del periodo di preavviso e i Termini e Condizioni saranno considerati risolti.

Se il tuo conto Mangopay presenta un saldo positivo, dovrai trasferire i fondi su un conto esterno intestato a tuo nome per chiudere il tuo conto Mangopay. Se non recuperi i tuoi fondi, continueremo a gestire i tuoi beni con la dovuta diligenza in conformità con le disposizioni di seguito riportate.

Se il Partner non utilizza più i Servizi Mangopay, il tuo conto Mangopay sarà considerato inattivo se non hai avviato alcuna azione sul tuo conto (come un pagamento, un trasferimento o un versamento sul tuo conto) per un periodo di un (1) anno (cioè 365 giorni) e non ci hai contattato entro tale periodo. Riceverai una notifica di inattività via e-mail che ti inviterà a trasferire i fondi su un conto esterno intestato a tuo nome, in conformità con la procedura che sarà indicata nella notifica di inattività. Se non sei in grado di trasferire i fondi dal tuo conto Mangopay al tuo conto esterno, i tuoi fondi saranno trattenuti da Mangopay, in cambio di una commissione amministrativa di gestione pari a trenta (30) euro all'anno.

Tali commissioni amministrative saranno limitate al saldo positivo disponibile sul conto Mangopay. Una volta che il saldo del tuo conto Mangopay sarà pari a zero, il conto sarà chiuso e la risoluzione dei presenti Termini e condizioni sarà completamente efficace.

Fino a quando non avrai intrapreso le misure necessarie per recuperare i fondi registrati nel tuo conto Mangopay, il conto sarà mantenuto esclusivamente allo scopo di trasferire gli importi dovuti al conto esterno che hai registrato, fatte salve le commissioni di gestione amministrativa addebitate da Mangopay.

4.5. Decesso (persona fisica)

In caso di decesso, cesseremo di fornire i Servizi Mangopay. Limiteremo inoltre i pagamenti al Conto Esterno fino a quando non riceveremo istruzioni dai beneficiari o dal notaio incaricato della successione. I tuoi fondi potranno essere trasferiti ai tuoi beneficiari solo quando ci saranno forniti i documenti che ci consentono di verificarne la legittimità e l'identità.

4.6. Conseguenze della risoluzione

In caso di notifica di risoluzione dei Termini e condizioni, non potrai più utilizzare tutti i Servizi Mangopay e il tuo Conto Mangopay sarà limitato alle operazioni necessarie per trasferire i fondi registrati nel tuo Conto Mangopay sul tuo Conto esterno. I fondi che deteniamo nel tuo conto Mangopay saranno trasferiti al tuo conto esterno, nel rispetto dei requisiti di identificazione di cui all'articolo 3.3. Il tuo conto Mangopay sarà chiuso definitivamente e la risoluzione dei Termini e condizioni sarà completamente efficace una volta che il conto Mangopay avrà un saldo pari a zero.

Sezione 5. Commissioni

Non riceviamo alcuna commissione per l'utilizzo dei Servizi Mangopay, salvo in caso di inattività del tuo conto Mangopay come stabilito nell'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 alcuna controversia 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 dei 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 l'inadempimento o l'adempimento improprio degli obblighi che ne derivano,

né per la colpa, la cattiva condotta o la negligenza di qualsiasi Pagatore o Partner nei tuoi confronti. Il Partner è l'unico responsabile della sicurezza della propria Piattaforma e devi contattare quest'ultimo per qualsiasi controversia relativa all'uso della sua Piattaforma.

Non saremo in alcun caso ritenuti responsabili (i) in caso di blocco dell'Account Mangopay o di sospensione dei Servizi Mangopay che si verificano nei casi previsti dai presenti Termini e Condizioni, (ii) in caso di indisponibilità della Piattaforma o della tua Interfaccia, (iii) in caso di accesso non autorizzato alla tua Interfaccia o di violazione della sicurezza della Piattaforma, (iv) in caso di interruzione o malfunzionamento del nostro software e dei nostri sistemi informatici utilizzati per fornire la Soluzione Mangopay e (v) in caso di inadempimento o inadeguato adempimento degli obblighi derivanti dal tuo contratto con un Pagatore o con la Piattaforma. In tutti i casi, la nostra responsabilità è limitata al risarcimento dei danni diretti relativi alla nostra violazione di uno qualsiasi dei nostri obblighi ai sensi dei presenti Termini e condizioni, salvo nei casi in cui tale limitazione sia vietata dalla legge applicabile.

Sezione 7. Impegni dell'utente

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

- L'utilizzo dei Servizi Mangopay da parte dell'utente non è contrario (i) all'ordine pubblico, (ii) alla morale, o (iii) alle leggi e ai regolamenti applicabili e (iv) non viola i diritti di terzi;
- L'utilizzo dei Servizi Mangopay da parte dell'utente 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 attività è disponibile su nostro sito web (<https://mangopay.com/prohibited-businesses>);
- L'utente accetta di non impersonare altre persone o entità, falsificare o nascondere la propria identità o età, né creare un'identità falsa.
- L'utente accetta di rimanere finanziariamente responsabile nei confronti di Mangopay per l'intero importo di tutti i chargeback, i rimborsi e le multe derivanti dall'utilizzo dei servizi Mangopay.

In caso di violazione di questi impegni, ci riserviamo il diritto di adottare una serie di misure per proteggere Mangopay, in qualsiasi momento e a nostra esclusiva discrezione. In particolare, potremmo, senza preavviso, intraprendere le seguenti azioni:

- Rescindere i presenti Termini e condizioni;
- Limitare il tuo account Mangopay e/o sospendere i servizi Mangopay;
- Bloccare il tuo account Mangopay;
- Rifiutare di fornire all'utente i servizi Mangopay in futuro, anche su altre piattaforme;
- Sospendere i fondi dell'utente nella misura ragionevolmente necessaria e per il tempo ragionevolmente necessario;
- Rifiutare in qualsiasi momento qualsiasi transazione; in tal caso, ti informeremo del rifiuto e dei motivi entro i limiti imposti dalla legge.

Abbiamo il diritto di intraprendere qualsiasi azione legale privata per ottenere il risarcimento dei danni subiti a causa della violazione degli obblighi previsti dai presenti Termini e condizioni. Se si osserva una violazione degli obblighi sopra menzionati, è possibile segnalarci tali azioni contattandoci all'indirizzo: compliance@Mangopay.com.

Sezione 8. Protezione dei dati personali

In relazione alla fornitura dei Servizi Mangopay, trattiamo i tuoi dati personali ("Dati"). In conformità con il Regolamento europeo (UE) 2016/679 ("Regolamento generale sulla protezione dei dati" o "GDPR"), vengono trattati solo i Dati strettamente necessari per l'adempimento delle finalità specificate descritte nell'informativa sulla privacy di Mangopay. Per ulteriori informazioni sul trattamento dei Dati da parte di Mangopay, consultare la nostra informativa sulla privacy all'indirizzo: <https://mangopay.com/privacy-statement>. Per qualsiasi domanda o richiesta relativa al trattamento dei Dati, è possibile contattarci in qualsiasi momento all'indirizzo: dpo.mangopay@mangopay.com.

Firmando i presenti Termini e condizioni, l'utente: (i) dichiara di aver letto la 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 sei consapevole che essa può essere adattata in base alle modifiche delle nostre attività di trattamento dei dati personali o alle normative applicabili, prevalendo l'ultima versione pubblicata sul sito web commerciale di Mangopay; (iii) nel caso in cui agisca in qualità di rappresentante legale di una persona giuridica o di 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.

L'utente accetta che il segreto professionale sia revocato a beneficio dei fornitori di servizi con cui subappaltiamo funzioni operative rilevanti per la fornitura dei Servizi Mangopay. I fornitori di servizi con cui condivideremo i dati coperti dal segreto professionale ci forniscono servizi relativi alla prevenzione delle frodi, all'antiriciclaggio e alla lotta al finanziamento del terrorismo, nonché all'hosting e alla sicurezza della nostra infrastruttura tecnica e ai servizi di assistenza clienti. I dati in questione sono i tuoi dati di identità e i dati relativi alle transazioni effettuate tramite l'utilizzo dei servizi Mangopay. Potremmo anche condividere alcuni dati tecnici relativi al dispositivo che utilizzi (computer, telefono, ecc.), i tuoi ID elettronici, il tuo indirizzo IP e le informazioni sulla tua interazione con la piattaforma del nostro partner a fini di prevenzione delle frodi. I nostri fornitori di servizi hanno generalmente sede all'interno dell'Unione Europea, in particolare in Lussemburgo, Polonia, Francia, Irlanda e Germania. Alcune di queste entità hanno sede anche al di fuori dell'Unione Europea e dello Spazio Economico Europeo ("SEE"), tra l'altro negli Stati Uniti, nel Regno Unito e in Canada.

Accetti che il segreto professionale venga revocato a beneficio della piattaforma a cui ti sei iscritto e che utilizza i servizi Mangopay per consentire i pagamenti relativi alle tue attività sulla piattaforma. Autorizzi la condivisione delle informazioni con la/le piattaforma/e a cui ti sei iscritto affinché la/le piattaforma/e possa/possano svolgere determinate attività nel tuo interesse, tra cui aiutarti quando contatti il loro centro di assistenza, supportare le richieste di rimborso, contribuire alle indagini sulle frodi ed effettuare audit. I dati in questione sono i tuoi dati di identità, nonché i dati relativi alle transazioni e ai pagamenti esterni al tuo conto bancario esterno effettuati tramite l'utilizzo dei servizi Mangopay. Potremmo anche condividere altri dati, come dati tecnici (ad esempio, l'ID utente) o lo stato di alcuni dei nostri processi.

Tale divulgazione può avvenire per tutta la durata del contratto tra Mangopay e il Partner e, dopo la sua risoluzione, solo nella misura necessaria per completare i processi in corso, come le migrazioni. Puoi revocare il tuo consenso in qualsiasi momento.

9.2. Proprietà intellettuale

Ci riserviamo tutti i titoli e i diritti di proprietà intellettuale relativi ai Servizi Mangopay che ti forniamo. Nessuno di questi diritti ti viene trasferito ai sensi del presente documento.

L'utente si impegna a non violare i titoli e i diritti detenuti da 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 diritto di proprietà che appare su qualsiasi articolo fornito o reso disponibile da Mangopay.

9.3. Forza maggiore

Non possiamo essere ritenuti responsabili o considerati inadempienti ai presenti Termini e condizioni in caso di mancata esecuzione dei Servizi Mangopay, qualora la causa sia correlata a un evento di forza maggiore come definito dalla legge applicabile.

9.4. Indipendenza delle disposizioni contrattuali

Se una qualsiasi delle disposizioni dei presenti Termini e condizioni fosse ritenuta nulla o non valida, essa sarà considerata come non scritta e non invaliderà le altre disposizioni. Se una o più disposizioni dei presenti Termini e condizioni diventassero obsolete o fossero dichiarate tali in virtù di una legge, di un regolamento o a seguito di una decisione definitiva emessa da un tribunale competente, le altre disposizioni manterranno la loro forza vincolante e il loro ambito di applicazione.

9.5. Non cedibilità

Non è possibile trasferire o cedere a terzi i propri diritti e obblighi ai sensi dei presenti Termini e condizioni.

9.6. Accordo sulle prove

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

9.7. Non rinuncia

Il fatto che l'utente o noi non ci avvaliamo di una qualsiasi disposizione prevista dai presenti Termini e condizioni in un determinato momento non costituisce una rinuncia a un diritto e non impedisce l'esercizio di tale diritto o di qualsiasi altro diritto in un momento successivo.

9.8. Reclami e mediazione

Per qualsiasi richiesta relativa all'utilizzo dei Servizi Mangopay, ti invitiamo a contattare prima il servizio clienti della Piattaforma. Per reclami relativi ai Servizi Mangopay o al tuo Account Mangopay, puoi contattare il nostro Ufficio Reclami al seguente indirizzo e-mail: complaint@mangopay.com.

Ti invieremo una conferma di ricezione del tuo reclamo entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione dello stesso.

Riceverai una risposta il prima possibile e comunque entro quindici (15) giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo da parte di Mangopay. Tuttavia, per motivi indipendenti dalla sua volontà, Mangopay potrebbe non essere in grado di rispondere entro tale termine di quindici (15) giorni.

In tal caso, vi forniremo una risposta specificando i motivi di tale proroga. In ogni caso, riceverete una risposta definitiva entro e non oltre un (1) mese, ovvero trenta (30) giorni dal ricevimento del reclamo.

Pertanto, quando compili il reclamo, assicurati di fornirci almeno le seguenti informazioni:

- Nome e cognome;
- Dati di contatto quali indirizzo e-mail e/o numero di cellulare;
- La piattaforma su cui utilizzi il servizio Mangopay;
- Il contesto del reclamo: cosa è successo, quando si è verificato l'incidente o il problema e in quali circostanze;
- Qualsiasi documentazione che possa supportare il reclamo o essere utile.

Si informa che la *Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF)* è competente a risolvere, in via extragiudiziale, le controversie relative all'applicazione delle presenti Condizioni Generali. Per ulteriori informazioni sulla CSSF e sulle condizioni di tale ricorso, è possibile consultare il sito web della CSSF (<https://www.cssf.lu/en/customer-complaints/>). Si richiama l'attenzione sul fatto che la CSSF non può essere adita se la richiesta è manifestamente infondata o abusiva, se la controversia è stata precedentemente esaminata o è in corso di esame da parte di un altro difensore civico o di un tribunale, se la richiesta al difensore civico è presentata più di un anno dopo il reclamo scritto presentato alla nostra società, o se la controversia non rientra nella sfera di competenza del difensore civico. Se siete consumatori, potete anche presentare la vostra controversia sulla piattaforma di risoluzione delle controversie online della Commissione europea all'indirizzo <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>. Il ricorso alla mediazione è un meccanismo alternativo che non costituisce un presupposto per l'avvio di un'azione legale.

9.9. **Lingua**

Ad eccezione delle norme di ordine pubblico (che si applicano solo nella misura strettamente necessaria al loro scopo), i presenti Termini e condizioni sono redatti esclusivamente in lingua inglese e l'utente accetta che la nostra comunicazione con lui avvenga in lingua inglese. Qualsiasi traduzione dei presenti Termini e condizioni è fornita esclusivamente per comodità dell'utente e non ha lo scopo di modificare i termini dei presenti Termini e condizioni.

9.10. **Legge applicabile e giurisdizione**

I presenti Termini e condizioni sono soggetti alla legge lussemburghese, salvo nei casi in cui le leggi di ordine pubblico (come la legge locale sui consumatori) siano destinate ad applicarsi al rapporto che ci lega.

In caso di controversia tra noi, l'utente accetta la giurisdizione esclusiva dei tribunali lussemburghesi. Tuttavia, se l'utente è un consumatore, può deferire la questione al tribunale del proprio luogo di residenza o al tribunale del luogo in cui ha sede legale Mangopay, in conformità con il Regolamento n. 1215/2012 del 12 dicembre 2012.

Condizioni specifiche per i servizi Mangopay in caso di trasferimenti di fondi e/o ricariche

Versione in vigore dal 9 ottobre 2025

Ove pertinente, i presenti Termini e condizioni specifici per i servizi Mangopay in caso di trasferimenti di fondi e/o ricariche si applicano in aggiunta ai Termini e condizioni di cui sopra. Di conseguenza, tutte le disposizioni dei Termini e condizioni principali si applicano anche all'utilizzo dei servizi descritti nei presenti Termini specifici.

Sezione 1 - Trasferimento di fondi

La presente sezione si applica quando l'utente ha la possibilità (i) di utilizzare i fondi disponibili nel proprio conto Mangopay per trasferire fondi al conto Mangopay di un altro utente della Piattaforma e (ii) di ricevere sul proprio conto Mangopay trasferimenti di fondi avviati dal conto Mangopay di un altro utente della Piattaforma. Questa funzione è denominata "Trasferimento" ed è disponibile solo se il Partner o Mangopay ha specificato che tale opzione è a disposizione dell'utente. Un trasferimento costituisce un'operazione di pagamento secondo le definizioni di cui alla Sezione 1 dei Termini e condizioni per i servizi di pagamento Mangopay.

1. Trasferimento di fondi dal proprio conto Mangopay a un altro conto Mangopay

È possibile utilizzare i fondi disponibili nel proprio conto Mangopay per effettuare un pagamento al conto Mangopay di un altro utente della piattaforma. Prima di avviare il pagamento, è necessario assicurarsi che il saldo disponibile nel proprio conto Mangopay sia sufficiente a coprire l'importo del trasferimento.

Per effettuare un trasferimento sul conto Mangopay di un altro utente della piattaforma, è necessario indicare l'importo, il beneficiario e qualsiasi altra informazione richiesta dal partner. Una volta confermato il trasferimento sull'interfaccia della piattaforma, l'istruzione di pagamento è irrevocabile e sarà considerata immediata in assenza di indicazioni contrarie. Eseguiremo le istruzioni dell'utente il prima possibile e registreremo i fondi nel conto Mangopay dell'utente beneficiario del trasferimento. Ci riserviamo il diritto di rifiutare l'esecuzione del trasferimento se le istruzioni sono incomplete o errate. Potremo bloccare un trasferimento dal tuo conto Mangopay a un altro conto Mangopay se sospettiamo un uso fraudolento o illegale del tuo conto Mangopay, una violazione della sicurezza del tuo conto Mangopay o per motivi AML/CFT, inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, misure di congelamento dei beni, sanzioni o restrizioni imposte nei tuoi confronti da un'autorità amministrativa o in relazione al contesto del trasferimento.

Contestazione di un trasferimento avviato dal tuo conto Mangopay - Se desideri contestare un pagamento effettuato sul conto Mangopay di un altro utente della Piattaforma che non hai autorizzato o che è stato eseguito in modo errato, ti invitiamo a contattare prima il servizio clienti del Partner il prima possibile o a contattare il servizio clienti di Mangopay.

Se utilizzi i Servizi Mangopay per scopi non professionali, hai un periodo di tredici (13) mesi dal momento dell'addebito sul tuo conto Mangopay per contestare il trasferimento. Se utilizzi i

servizi Mangopay come professionista, il periodo di contestazione è di otto (8) settimane dall'addebito sul tuo conto Mangopay. Se riscontriamo che il pagamento non autorizzato è dovuto a una frode, ti rimborseremo l'importo della transazione. Tuttavia, eventuali perdite relative a pagamenti non autorizzati rimarranno a tuo carico se derivano da attività fraudolente da te compiute o in caso di negligenza da parte tua in merito alla sicurezza e all'accesso al tuo conto Mangopay.

2. Ricezione di un trasferimento sul tuo conto Mangopay

Puoi ricevere fondi sul tuo conto Mangopay da altri utenti della piattaforma che possiedono un conto Mangopay tramite un trasferimento. I fondi ricevuti a seguito di un trasferimento saranno registrati sul tuo conto Mangopay.

3. Rimborso di un trasferimento ricevuto

Se desideri rimborsare un trasferimento ricevuto sul tuo conto Mangopay, puoi richiedere la cancellazione totale o parziale di tale trasferimento ricevuto sul tuo conto in conformità con il presente articolo. La cancellazione di un trasferimento sarà possibile solo se i fondi corrispondenti all'importo da rimborsare sono disponibili sul tuo conto Mangopay.

Sezione 2 - Ricarica del tuo conto Mangopay (ricarica)

La presente sezione si applica quando hai la possibilità di effettuare una ricarica del tuo conto Mangopay.

A seconda dell'integrazione della Piattaforma Partner, potresti essere in grado di effettuare una ricarica del tuo conto Mangopay. Per "ricarica" si intendono i fondi che trasferisci sul tuo conto Mangopay utilizzando un metodo di pagamento Mangopay o un metodo di pagamento esterno. Puoi quindi utilizzare i fondi per effettuare un trasferimento verso un altro conto Mangopay di un utente della Piattaforma. Una ricarica costituisce una transazione ai sensi delle definizioni di cui alla Sezione 1 dei Termini e condizioni per i servizi di pagamento Mangopay.