

---

## TERMINI E CONDIZIONI DEI SERVIZI DI PAGAMENTO MANGOPAY

---

Versione in vigore dal 30 giugno 2026

### Presentazione

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

Mangopay S.A. (“Mangopay”, “noi”, “ci”, “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](http://www.cssf.lu)) ed è consultabile 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.

<b>AML/CFT</b>	indica la lotta contro il riciclaggio di denaro e il finanziamento del terrorismo.
<b>Chargeback</b>	indica qualsiasi transazione elaborata tramite un Metodo di pagamento che, dopo essere stata contestata dal Pagatore, viene parzialmente o interamente restituita al Pagatore, su iniziativa del fornitore di servizi di pagamento emittente del Metodo di pagamento utilizzato per trasferire fondi a te.
<b>Conto esterno</b>	indica il conto di pagamento esterno o il conto bancario esterno aperto presso un fornitore di servizi di pagamento (PSP) di terze parti che ci hai fornito affinché possiamo versarti i fondi disponibili sul tuo conto Mangopay.
<b>Metodo di pagamento esterno</b>	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.
<b>IBAN</b>	indica il numero di conto bancario internazionale (secondo lo standard ISO 13616) e consente di identificare un conto di pagamento nei sistemi di pagamento
<b>Dati di identità</b>	indica i dati che l’utente deve fornirci per registrarsi e utilizzare i Servizi Mangopay.
<b>Interfaccia Piattaforma</b>	indica l’interfaccia utente messa a disposizione dell’utente dal Partner sulla propria

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

**CDD (Customer Due Diligence)** indica le procedure di identificazione, verifica e due diligence continua svolte da Mangopay nei tuoi confronti, in conformità con le normative antiriciclaggio e contro il finanziamento del terrorismo (AML/CFT) applicabili e con le politiche interne di Mangopay. Tali procedure possono includere, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, la raccolta e la verifica dei Dati di Identità e dei Documenti di Supporto, nonché eventuali ulteriori controlli o informazioni richiesti da Mangopay per valutare e monitorare i rischi.

**Motivo legittimo** indica (i) qualsiasi caso in cui Mangopay abbia motivo di ritenere, sulla base di fondati motivi, che sussista un rischio in relazione alla Transazione che Mangopay sta elaborando, quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, il rischio di frode, il rischio di chargeback o il rischio di controversie di qualsiasi tipo, (ii) qualsiasi caso in cui Mangopay abbia motivo di ritenere, sulla base di fondati motivi, che l'Utente non adempirà ai propri obblighi previsti dai Termini e Condizioni, (iii) qualsiasi caso in cui l'Utente violi i propri obblighi previsti dai 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 all'Account Mangopay dell'Utente o (vi) qualsiasi caso in cui ciò sia richiesto da un'autorità e/o previsto dalla legge.

Per «**Conto Mangopay**» si intende il conto che abbiamo aperto a nome dell'utente dopo il completamento con esito positivo delle procedure di verifica dell'identità (CDD) al fine di fornire i Servizi Mangopay.

**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:** tutti i servizi che forniamo all'utente: i Servizi di pagamento associati al proprio Account Mangopay, la possibilità di richiedere rimborsi, nonché qualsiasi altro servizio descritto nei presenti Termini e Condizioni, nei relativi allegati o in eventuali termini e condizioni specifici, ove applicabili.

**Filiali di Mangopay** indica le filiali di Mangopay S.A. e comprende:

- Filiale spagnola: Mangopay S.A. Sucursal en España, con sede legale in Calle de Velázquez, 34, Salamanca, 28001 Madrid, Spagna;
- Filiale francese: Mangopay S.A., con sede legale in 4 rue de la Tour des Dames, 75009 Parigi, Francia; e
- Filiale tedesca: Mangopay S.A. con sede legale presso c/o WeWork, Stresemannstraße 123, 10963 Berlino - Germania.

Singolarmente una "Filiale" o collettivamente le "Filiali".

**Condizioni specifiche** indica le Condizioni specifiche per i trasferimenti e le ricariche, allegate ai presenti documenti, che si applicano esclusivamente quando tali servizi vengono messi a vostra disposizione tramite 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.

<b>Trasferimento</b>	indica un trasferimento di fondi avviato dal proprio conto Mangopay verso un altro conto Mangopay o ricevuto sul proprio conto Mangopay da un altro conto Mangopay (in relazione all'utilizzo della Piattaforma), come definito nelle Condizioni Specifiche relative ai Trasferimenti e alle Ricariche.
<b>Con "Accordo sulla piattaforma"</b>	si intende l'accordo che l'utente ha stipulato con il Partner per l'utilizzo dei suoi servizi e della sua piattaforma.
<b>Documento giustificativo</b>	indica qualsiasi documento giustificativo che ti richiediamo al fine di convalidare o verificare la tua identità.
<b>Metodo di pagamento</b>	indica un Metodo di pagamento esterno e/o un Metodo di pagamento Mangopay.
<b>Nuovo utente</b>	indica un utente della Piattaforma che utilizza i Servizi Mangopay per la prima volta.
<b>Partner</b>	indica l'entità che gestisce la Piattaforma (il sito web e/o l'applicazione mobile) da te utilizzata e che ha integrato la Soluzione Mangopay per elaborare i pagamenti sulla propria Piattaforma.
<b>Pagatore</b>	indica una persona che effettua un pagamento a tuo favore sulla Piattaforma tramite la Soluzione Mangopay.
<b>Operazione di pagamento</b>	indica tutte le operazioni di pagamento eseguite da Mangopay nell'ambito dei Servizi forniti all'utente, compresa la ricezione delle Transazioni, l'esecuzione dei Pagamenti e, ove del caso, l'esecuzione dei Trasferimenti.
<b>Servizi di pagamento</b>	indica determinati servizi di pagamento, come definiti nella Direttiva UE 2015/2366 (nota anche come "PSD2"), che forniamo all'utente nell'ambito del suo utilizzo della Piattaforma. Tali servizi includono l'accettazione e l'elaborazione delle Operazioni di pagamento al fine di trasferire all'utente i fondi corrispondenti.
<b>Pagamento</b>	indica il prelievo di tutti o parte dei fondi registrati nel tuo Conto Mangopay verso il tuo Conto Esterno
<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>Riserva</b>	indica un importo minimo di fondi che potrebbe esserti richiesto di mantenere sul tuo conto Mangopay, che può essere riservato da Mangopay e che potrebbe risultare 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 oppure (ii) a un importo forfettario.
<b>Procedura SCA</b>	si riferisce a un processo di autenticazione forte del cliente che Mangopay potrebbe chiederti di completare, secondo quanto ritenuto necessario da Mangopay e/o richiesto da determinate leggi e normative al fine di ridurre i rischi di frode.
<b>PSP di terze parti o</b>	indica qualsiasi fornitore di servizi di pagamento diverso da Mangopay.

## PSP

**Transazione** indica i fondi che un pagatore trasferisce all'utente, che noi riscuotiamo per conto dell'utente al fine di assegnargli tali fondi.

## Sezione 2. Finalità e ambito di applicazione dei Termini e condizioni

I presenti Termini e Condizioni regolano i Servizi Mangopay che forniamo all'utente. Quando ci riferiamo all'"utente" (o al "suo"), intendiamo qualsiasi persona che si abboni ai servizi del Partner tramite la sua Piattaforma e che utilizzi i Servizi Mangopay per ricevere pagamenti relativi alle proprie attività sulla Piattaforma. I Servizi forniti da Mangopay possono essere utilizzati esclusivamente 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 viene assegnato un IBAN al conto Mangopay dell'utente.

I presenti Termini e Condizioni si applicano esclusivamente alle persone che soddisfano le condizioni sopra descritte e per le quali è stata completata con esito positivo la verifica dell'identità del cliente (CDD), in conformità con l'articolo 3. In particolare, i presenti Termini e Condizioni non si applicano alle persone che utilizzano la Piattaforma al solo scopo di effettuare un pagamento a un altro utente utilizzando uno dei Metodi di pagamento Mangopay proposti (identificate come «Pagatore»). Invitiamo tali soggetti a consultare la nostra Informativa sulla privacy (<https://mangopay.com/privacy-statement>) per conoscere le specificità dei dati che raccogliamo durante l'elaborazione dei pagamenti.

L'utente accetta di rispettare i Termini e le Condizioni, nonché eventuali termini e condizioni specifici correlati, ove applicabili, in ogni momento durante la durata del proprio rapporto commerciale con Mangopay.

## Sezione 3. Registrazione 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 l'utente è una persona fisica che non agisce a fini professionali.*** Per utilizzare i servizi Mangopay in qualità di persona fisica che agisce in qualità di consumatore, l'utente dichiara e garantisce che:

- Hai almeno 18 anni;
- 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 della registrazione, o fornite dall'utente durante l'utilizzo dei Servizi Mangopay, sono veritiere, accurate e aggiornate;
- L'utente è registrato presso il Partner come soggetto che agisce per scopi non professionali;
- Agisci a tuo nome e per tuo conto quando utilizzi i Servizi Mangopay;
- Non agisci 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 l'utente è una persona giuridica (ad esempio, una società o un'associazione).** Per utilizzare i Servizi Mangopay in qualità di persona giuridica, l'utente dichiara e garantisce che:

- L'utente è un rappresentante legale della persona giuridica registrata e dispone della piena autorità per vincolarla legalmente ai presenti Termini e Condizioni;
- Tutte le informazioni fornite al momento della registrazione, o fornite dall'utente durante l'utilizzo dei servizi Mangopay, sono veritiere, accurate e aggiornate;
- La persona giuridica sia debitamente costituita come società, associazione o altro e sia registrata in un paese supportato da Mangopay. I paesi supportati sono indicati sul nostro sito web (<https://docs.mangopay.com/guides/users/country-restrictions>);
- La persona giuridica è indicata sulla Piattaforma del Partner come operante a titolo professionale o, ove applicabile, a fini non lucrativi, 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 una persona fisica che agisce a fini professionali.** Per utilizzare i Servizi Mangopay, dichiaro e garantisco che:

- Tutte le informazioni fornite al momento della registrazione, o fornite durante l'utilizzo dei Servizi Mangopay, siano 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 un paese che è parte dell'accordo sullo Spazio economico europeo o in un paese terzo che impone obblighi equivalenti in materia di AML/CFT;
- L'utente è indicato sulla Piattaforma del Partner come operante a fini professionali;
- Agisci per conto proprio quando utilizzi i Servizi Mangopay;
- Non state svolgendo alcuna attività vietata da Mangopay. Le attività vietate sono indicate sul nostro sito web (<https://mangopay.com/prohibited-businesses>).

### **3.2. Procedura di onboarding e condizioni di registrazione ai Servizi Mangopay**

Per registrarsi ai Servizi Mangopay, è necessario seguire la procedura di registrazione indicata dal Partner. Salvo diversa indicazione da parte del Partner, i Termini e Condizioni vengono stipulati a distanza tramite un'interfaccia ospitata da Mangopay (o tramite l'Interfaccia del Partner, a seconda dei casi) e ciò viene confermato da una procedura di accettazione online. A tal proposito, è necessario disporre delle attrezzature adeguate (hardware e software), di cui l'utente è l'unico responsabile.

L'accettazione dei Termini e delle Condizioni costituisce parte integrante del processo di onboarding con Mangopay. Tuttavia, i presenti Termini e Condizioni entrano in vigore solo al completamento con esito positivo della CDD. Prima di tale completamento, non sussiste alcun rapporto contrattuale tra l'utente e Mangopay.

Prima dell'entrata in vigore dei Termini e delle Condizioni, potrebbe esservi richiesto di fornire informazioni e documenti ai fini della CDD. Mangopay si riserva il diritto di accettare o rifiutare qualsiasi richiesta di onboarding a sua esclusiva discrezione.

Durante la procedura di registrazione (o in qualsiasi momento durante l'utilizzo dei Servizi Mangopay), potrebbe esserti richiesto di completare una procedura di registrazione per l'autenticazione forte del cliente al fine di consentire l'esecuzione di eventuali ulteriori procedure SCA. Il mancato completamento di tale processo di registrazione può comportare una o più delle seguenti conseguenze: (i) non sarà possibile completare la registrazione e utilizzare i Servizi Mangopay e; (ii) Mangopay si riserva il diritto di intraprendere le azioni descritte nella Sezione 7.

Fatto salvo quanto sopra, Mangopay può, a sua esclusiva discrezione, consentire l'accesso a determinate funzionalità limitate prima del completamento di parte o dell'intero processo di CDD. Ove pertinente, tali funzionalità limitate sono rese disponibili a titolo temporaneo ed eccezionale e possono essere limitate, sospese o revocate in qualsiasi momento da Mangopay fino al completamento con esito positivo del processo di CDD richiesto. La disponibilità di tali funzionalità limitate non pregiudica il principio secondo cui l'accesso all'intera gamma dei Servizi Mangopay previsti dai presenti Termini e Condizioni rimane subordinato al completamento con esito positivo del processo di CDD.

### 3.3. Informazioni e documenti obbligatori

Le normative applicabili ci impongono di identificare l'utente e di verificarne l'identità (CDD) al fine di fornirgli i Servizi Mangopay. Nell'ambito del rapporto commerciale con Mangopay, all'utente sarà richiesto di fornirci specifici Dati Identificativi e Documenti di Supporto tramite l'Interfaccia del Partner o tramite un'interfaccia Mangopay, a seconda dei casi. Tali informazioni devono essere corrette, complete e aggiornate in ogni momento.

La fornitura iniziale dei Dati di identità e dei Documenti giustificativi fa parte di un processo di onboarding precontrattuale che precede l'entrata in vigore dei presenti Termini e Condizioni.

L'utente accetta di fornire tempestivamente i Dati di Identità e i Documenti di Supporto richiesti su richiesta e riconosce che Mangopay possa richiedere tali informazioni in qualsiasi momento.

Ai fini della registrazione ai Servizi Mangopay e fino al completamento con esito positivo della CDD:

- non sussisterà alcun rapporto contrattuale tra l'utente e Mangopay;
- i Servizi Mangopay non saranno forniti;
- non verrà aperto alcun conto Mangopay.

Mangopay si riserva il diritto di rifiutare qualsiasi richiesta di registrazione o di interrompere il processo di registrazione qualora la CDD non possa essere completata con esito positivo. Mangopay può inoltre rifiutare le richieste di registrazione che non vengono completate entro un periodo di tempo ragionevole.

L'elenco dei Dati Identificativi e dei Documenti di Supporto richiesti è il seguente (non esaustivo):

	Dati identificativi	Documenti giustificativi
--	---------------------	--------------------------

<b>Persona giuridica</b>	Ragione sociale; indirizzo e-mail aziendale; cognome, nome, data di nascita, nazionalità e paese di residenza del/i rappresentante/i legale/i.  Per le associazioni: denominazione dell'associazione; nome del o dei rappresentanti legali (presidente o copresidente, tesoriere o segretario).	Documento di identità del/i rappresentante/i legale/i; statuto della persona giuridica; certificato di iscrizione al registro delle imprese.  Per le associazioni: prova di registrazione; statuto; un documento che confermi la qualifica del/i rappresentante/i legale/i (se non indicata nello statuto).
<b>Persona fisica che agisce a fini professionali</b>	Ragione sociale; indirizzo e-mail aziendale; 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 a fini non professionali (consumatore)</b>	Cognome, nome, data di nascita, nazionalità e paese di residenza; indirizzo e-mail.	Documento di identità

Ci riserviamo il diritto di modificare il presente elenco in qualsiasi momento, in base alle modifiche delle normative a noi applicabili, alle nostre procedure interne o qualora Mangopay lo ritenga necessario per completare determinate verifiche. Potremmo inoltre chiederti di fornirci Dati di Identità e Documenti di Supporto aggiornati nell'ambito dei nostri obblighi di mantenere aggiornate le informazioni relative ai nostri utenti, e sei tenuto a fornire tali informazioni su richiesta.

Se le informazioni fornite (Dati di identità e/o Documenti giustificativi) sono incomplete o errate, la richiesta di registrazione verrà respinta e non verrà fornito alcun Servizio Mangopay. Potremo inoltre chiederti qualsiasi altro documento aggiuntivo che riteniamo necessario ai fini dei nostri controlli antiriciclaggio e contro il finanziamento del terrorismo (AML/CFT), e siete tenuti a fornire tali informazioni su richiesta.

### 3.4. Condizioni per l'accesso ai servizi Mangopay

I servizi Mangopay sono disponibili solo una volta completata con esito positivo la CDD. Fino al completamento con esito positivo della CDD, Mangopay non fornirà alcun servizio Mangopay e qualsiasi tentativo di transazione, compreso qualsiasi pagamento effettuato a tuo favore, sarà rifiutato o non elaborato da Mangopay.

### 3.5. Ricezione di pagamenti (Transazioni) ed emissione 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 di ricevere Transazioni da un Pagatore nell'ambito delle attività svolte sulla Piattaforma. Raccogliamo tali Transazioni e le registriamo nel proprio 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 a disposizione dei 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 possono essere ricevute e registrate in un conto Mangopay solo dopo che la CDD è stata completata con esito positivo. Qualora la CDD non sia stata ancora completata con esito positivo, qualsiasi tentativo di transazione sarà rifiutato o non verrà elaborato. Mangopay non elabora, riceve né detiene fondi per conto dell'utente prima del completamento con esito positivo della CDD. Una volta completata con esito positivo la CDD, gli ordini di transazione che riceviamo per conto dell'utente vengono registrati nel suo conto Mangopay, a condizione che abbiamo ricevuto tutte le istruzioni necessarie e i fondi corrispondenti dal PSP del pagatore.

**Contestazione delle transazioni che abbiamo ricevuto 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 con le regole di detto metodo di pagamento Mangopay, anche in assenza di motivi di frode ("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 tal caso, potremo procedere allo storno totale o parziale della transazione contestata. Ove applicabile, potremo inoltre recuperare, con qualsiasi mezzo, ivi compreso il «Meccanismo di trattenuta» di cui alla sezione 3.8, l'importo corrispondente alla restituzione dei fondi per ciascuna transazione nel caso in cui il tuo conto Mangopay non disponga di fondi sufficienti, fatta salva la nostra facoltà legale di surrogarti nei tuoi diritti al fine di recuperare le somme dovute dal pagatore con qualsiasi altro mezzo.

Qualora una Transazione contestata possa essere contestata fornendo prove a sostegno, l'utente dovrà collaborare pienamente e fornire al Partner e/o a Mangopay, come richiesto, tutte le informazioni e i documenti ritenuti necessari per la gestione della controversia. Tali informazioni devono essere presentate entro i termini specificati nella richiesta.

**Registrazione delle transazioni sul tuo conto Mangopay in diverse valute** - Potremmo registrare le transazioni ricevute per tuo conto nella valuta utilizzata dal pagatore, a seconda dell'ambito geografico del partner e delle valute da noi rese disponibili a tal fine. Potresti quindi disporre di 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 l'annullamento totale o parziale di una transazione che abbiamo ricevuto per tuo conto in conformità con il presente articolo. L'annullamento della transazione sarà possibile solo se i fondi corrispondenti all'importo a te rimborsati sono disponibili nel tuo conto Mangopay .

L'annullamento totale o parziale della Transazione verrà 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 regolamenti delle carte di credito e le norme 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 oltre 11 mesi dalla data della Transazione da rimborsare per i Metodi di pagamento Mangopay quali le carte). In tal 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 vengono elaborate dal PSP di terze parti e regolate con Mangopay dal Partner o direttamente dal PSP di terze parti. Le transazioni che riceviamo per vostro conto vengono registrate nel vostro account Mangopay, a condizione che abbiamo ricevuto tutte le istruzioni necessarie e i fondi corrispondenti. In ogni caso, gli ordini di transazione saranno accettati e le transazioni elaborate solo dopo che la CDD sarà stata completata con esito positivo. Qualora la CDD non sia stata completata, tali transazioni non saranno elaborate o saranno rifiutate.

**Contestazione da parte del Pagatore** - Ti informiamo che il Pagatore ha il diritto di contestare qualsiasi Transazione presso il proprio PSP, entro tredici (13) mesi dalla 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 desiderate rimborsare un pagatore, potete richiedere l'annullamento di una transazione. Se la vostra 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 vostro conto sono sufficienti a coprire la vostra richiesta.

## **3.6. Versamento di fondi sul tuo conto esterno**

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

I fondi registrati nel tuo conto Mangopay saranno trasferiti sul conto esterno da te registrato. A tal proposito, devi essere il 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, i tuoi nomi e l'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 tu segua la procedura di registrazione del Conto Esterno e che tu abbia completato la Procedura SCA, ove applicabile.

### *(ii) Versamento di fondi sul proprio Conto Esterno*

Effettueremo i versamenti sul tuo conto esterno in modo automatico e periodico (salvo nei casi in cui si applichi l'articolo 3.7 di seguito). A tal proposito, accetti che le informazioni relative alla frequenza dei versamenti sul tuo conto esterno ci vengano comunicate direttamente dal Partner. In alcuni casi, potrai modificare la frequenza dei versamenti sull'interfaccia della Piattaforma, in via una tantum o permanente.

Potremo bloccare un pagamento qualora sospettiamo un uso fraudolento o illecito del conto Mangopay, una violazione della sicurezza del conto Mangopay, qualora i requisiti di CDD non siano soddisfatti o non lo siano più, oppure per motivi di AML/CFT, ivi compreso il caso di un provvedimento di congelamento dei beni emesso nei tuoi confronti da un'autorità amministrativa o per qualsiasi altro motivo previsto dall'articolo 7.

Se l'utente si accorge che un pagamento è stato effettuato con errori, può segnalare tale errore al servizio clienti della Piattaforma. Se l'errore è a noi imputabile, provvederemo a porvi rimedio il prima possibile.

L'esecuzione di qualsiasi transazione, compreso il versamento sul tuo Conto Esterno, è soggetta al continuo rispetto degli obblighi di CDD e AML/CFT di Mangopay.

*(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 prevedi di ricevere il pagamento. Ti consigliamo di verificare se il PSP titolare del conto esterno possa applicare commissioni aggiuntive nel caso in cui la valuta di pagamento dei fondi indicata nel tuo conto Mangopay non corrisponda a quella del tuo conto esterno.

### **3.7. Procedura SCA**

L'utente riconosce che determinate azioni che potrebbe 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 proprio 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 potrebbe essere respinta (ad esempio, l'esecuzione dei Servizi Mangopay) oppure i Servizi Mangopay potrebbero essere soggetti a limitazioni a discrezione di Mangopay.

### **3.8. Verifica del beneficiario**

L'utente riconosce che alcune azioni effettuate utilizzando i Servizi Mangopay — quali la registrazione del proprio conto esterno o il versamento di fondi sul proprio conto esterno — possono, ove richiesto, essere soggette alla procedura di verifica del beneficiario ai sensi del Regolamento (UE) 2024/886 sui bonifici istantanei in euro. Questa norma è particolarmente importante per i conti Mangopay a cui è associato un IBAN.

Prima di autorizzare la suddetta operazione, il Partner ti comunicherà 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 qualora non sia 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 questa operazione, non potremo recuperare i tuoi fondi qualora venissero 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 proprio Conto Mangopay per trasferire fondi a un altro utente della Piattaforma o per ricaricare il proprio Conto Mangopay tramite una ricarica, si applicano, in aggiunta ai presenti Termini e Condizioni Generali, anche i termini specifici relativi ai Trasferimenti e alle Ricariche. È possibile consultare i [Termini Specifici](#) di seguito.

I servizi descritti nel presente articolo 3.9.1 e nelle Condizioni Specifiche sono disponibili solo dopo che la CDD è stata completata con esito positivo ed è stato aperto un conto Mangopay.

## 3.10. Meccanismo di trattenuta e riserva

Le seguenti disposizioni mirano a mitigare i rischi per Mangopay e i suoi clienti (ovvero la Piattaforma) connessi 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 presenza di un Motivo Legittimo, ci riserviamo il diritto di posticipare il momento in cui verseremo i fondi sul suo Conto Esterno (il "Meccanismo di Ritenuta").

Salvo nei casi previsti dalla legge e/o da un'autorità, cesseremo di applicare il Meccanismo di ritenuta non appena sussistano motivi ragionevoli per ritenere che i rischi da noi individuati (i) a nostro carico, (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 il Meccanismo di Ritenuta non sia più ritenuto necessario.

L'utente riconosce e accetta che possiamo compensare l'importo trattenuto sul suo Conto Mangopay in base al Meccanismo di Ritenuta 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, contestazioni 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.

Qualora applichiamo una riserva sul tuo conto Mangopay, ti forniremo una comunicazione scritta in cui saranno specificati i termini della riserva.

Salvo nei casi previsti dalla legge e/o da un'autorità, la riserva viene da noi sbloccata non appena sussistano motivi ragionevoli per ritenere che i rischi da noi individuati (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 da lui dovuta a Mangopay ai sensi dei Termini e Condizioni.

Il Meccanismo di ritenuta e la Riserva possono essere cumulativi.

### **3.11. Commissioni dovute al Partner**

L'utente ci autorizza a detrarre dal proprio Conto Mangopay eventuali commissioni concordate tra l'utente e il Partner nel Contratto della Piattaforma in relazione ai servizi forniti dal Partner. A tal proposito, l'utente accetta che gli importi da detrarre ci vengano 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. Tutela dei fondi**

I fondi che deteniamo per tuo conto sono protetti in conformità con le disposizioni 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.

### **3.13. Blocco dell'account Mangopay e dei servizi Mangopay**

Potremo bloccare il tuo account Mangopay e sospendere i servizi Mangopay per motivi legati alla sicurezza dell'account Mangopay, in caso di sospetto di utilizzo non autorizzato, illecito o fraudolento dell'account Mangopay e/o dei servizi Mangopay, in caso di gravi violazioni dei presenti Termini e Condizioni, di sospetti di riciclaggio di denaro o finanziamento del terrorismo, misure di congelamento dei beni adottate nei tuoi confronti, qualora i requisiti di adeguata verifica della clientela (CDD) non siano stati soddisfatti o non lo siano più, oppure su richiesta motivata dei nostri partner bancari o degli emittenti di carte di credito qualora questi ultimi ritengano che il tuo utilizzo dei servizi Mangopay violi le loro norme. Per qualsiasi domanda relativa al blocco del tuo account Mangopay o alla sospensione dei servizi Mangopay, ti invitiamo a contattare innanzitutto il servizio clienti della Piattaforma. La informiamo che, in alcuni casi, la legge ci vieta di fornirle le motivazioni del blocco dell'account Mangopay o della sospensione dei servizi Mangopay.

Mangopay, in qualità di società controllata da un'azienda 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 potrà limitare una Transazione, sospendere e/o interrompere la fornitura di tutti o parte dei Servizi Mangopay e/o risolvere immediatamente i presenti Termini e Condizioni qualora rilevassimo che l'utente sia una persona designata nelle misure/sanzioni dell'OFAC e/o che le Transazioni nel suo Account Mangopay coinvolgano più in generale (i) persone, (ii) paesi o (iii) prodotti/servizi specifici provenienti da determinati paesi/aree geografiche soggette alle misure dell'OFAC, oltre alle restrizioni commerciali imposte dalle leggi e dai regolamenti pertinenti.

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

### 3.14. Sicurezza

Ci riserviamo il diritto di 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 è tenuto ad 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 assicurarsi che solo le persone da lui autorizzate utilizzino i Servizi Mangopay. L'utente è pienamente responsabile dell'uso che viene fatto dei Servizi Mangopay e dell'accesso all'Account Mangopay da parte di chiunque sia da lui autorizzato a tal fine, e non potrà essere invocata la nostra responsabilità al riguardo. L'utente è tenuto a informarci senza indebito ritardo non appena venga a conoscenza di eventuali smarrimenti, furti, appropriazioni indebite o utilizzi non autorizzati, nonché di accessi non autorizzati al proprio Account Mangopay o a qualsiasi credenziale di sicurezza personalizzata ad esso associata. In tal caso, la notifica inviata a Mangopay non inciderà di per sé sulla ripartizione delle responsabilità ai sensi dei presenti Termini e Condizioni.

### 3.15. Antiriciclaggio e lotta al finanziamento del terrorismo

Al fine di fornirti i Servizi Mangopay, le normative vigenti in materia di antiriciclaggio e lotta 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 ad esempio la sua finalità, l'origine o la destinazione) o all'utilizzo del Suo conto Mangopay. Pertanto, qualora ritenessimo che le informazioni a nostra disposizione non siano sufficienti, o qualora tali informazioni facessero emergere elementi che destino preoccupazione in merito al riciclaggio di denaro o al finanziamento del terrorismo, potremo in qualsiasi momento sospendere l'utilizzo del Suo conto Mangopay e la fornitura dei Servizi Mangopay, fatto salvo il nostro diritto di richiedere la risoluzione dei Termini e Condizioni che ci vincolano, qualora riteniamo che, continuando a fornirLe i Servizi Mangopay, non saremo in grado di adempiere ai nostri obblighi in materia di 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, quali l'unità nazionale di informazione finanziaria. Non potrà essere intentata alcuna azione o causa di responsabilità civile né potrà 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 propria autorità nazionale.

Mangopay può, in qualsiasi momento, chiederti di fornire Dati Identificativi e Documenti di Supporto aggiornati nell'ambito dei propri obblighi di CDD (Due Diligence sulla Clientela). Il mancato adempimento di tali richieste può comportare la sospensione dei Servizi Mangopay, il blocco del vostro Conto Mangopay, il rifiuto di eseguire qualsiasi Transazione o la chiusura del vostro Conto Mangopay.

### 3.16. Rappresentante autorizzato

Puoi conferire una procura a qualsiasi persona autorizzata (un "**Rappresentante** autorizzato"), compresa la Piattaforma, affinché compia determinate azioni per tuo conto sul tuo conto Mangopay, tra cui

l'accesso al saldo del proprio conto e alle transazioni associate, l'esecuzione di operazioni di pagamento, la registrazione e/o la modifica di un conto esterno e la modifica dei dati personali (ad es. indirizzo e-mail o numero di telefono).

Qualsiasi azione richiesta da un Rappresentante Autorizzato sarà considerata validamente autorizzata da te ed eseguita per tuo conto, fintanto che la procura rimanga in vigore. Non saremo responsabili per eventuali controversie derivanti da istruzioni ricevute da un Rappresentante Autorizzato o da eventuali disaccordi tra te e un Rappresentante Autorizzato. Ti assumi la piena responsabilità per la concessione di tale autorità. Puoi revocare in qualsiasi momento una procura concessa a un Rappresentante Autorizzato dandone comunicazione a Mangopay.

## **Sezione 4. Modifica, durata e risoluzione**

### **4.1. Modifica dei Termini e delle Condizioni**

Ci riserviamo il diritto di modificare i Termini e le Condizioni in qualsiasi momento. L'utente sarà informato di eventuali modifiche da parte di Mangopay o tramite il Partner. Qualora le modifiche ai Termini e alle Condizioni siano 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 tramite 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 accettarla, sarà necessario chiudere il vostro conto Mangopay. Tale chiusura 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 inoltre comunicare alla Piattaforma o ai servizi di assistenza clienti di Mangopay la vostra intenzione di chiudere il vostro conto Mangopay.

### **4.2. Entrata in vigore, durata e risoluzione**

I presenti Termini e Condizioni sono stipulati a tempo indeterminato. Entreranno in vigore solo al completamento con esito positivo della CDD, momento in cui il tuo account Mangopay sarà attivo e potrai accedere ai Servizi Mangopay, fatte salve eventuali funzionalità limitate che potrebbero essere eccezionalmente rese disponibili prima di tale completamento ai sensi della Sezione 3.2. Prima di tale completamento, non sussisterà alcun rapporto contrattuale tra te e Mangopay.

L'utente può 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 avvenga su iniziativa dell'utente o di Mangopay, essa deve essere notificata all'altra parte con qualsiasi mezzo, inclusa l'e-mail. Se desideri recedere tramite e-mail, la comunicazione di recesso di 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 recesso possa esserci inviata dal Partner, ove applicabile. Se al momento della richiesta di recesso dal tuo Account Mangopay è in corso un'indagine, potremo bloccare il tuo Account Mangopay come indicato nell'articolo 3.12.

Potremo inoltre risolvere i 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: gravi violazioni dei presenti Termini e Condizioni; mancato rispetto delle condizioni di idoneità previste dall'articolo 3.1; rifiuto o mancata fornitura delle informazioni obbligatorie o aggiornate richieste ai sensi dell'articolo 3.3; uso fraudolento o illecito dei Servizi Mangopay; grave sospetto di riciclaggio di denaro o finanziamento del terrorismo;

su richiesta motivata dei nostri partner bancari o delle reti di carte di pagamento, qualora questi ultimi ritengano che l'utilizzo dei Servizi Mangopay da parte dell'utente sia contrario alle loro regole, oppure qualora l'utente sia soggetto a misure restrittive o sanzioni economiche, o se una delle sue Operazioni di pagamento sia soggetta a tali misure.

Possiamo inoltre risolvere i Termini e Condizioni previa notifica nei seguenti casi:

- Se il tuo Account Mangopay è inattivo, come definito di seguito;
- nel caso in cui il tuo Contratto di Piattaforma giunga a termine (su tua iniziativa o su iniziativa del Partner).

Ti informiamo che la risoluzione dei Termini e delle Condizioni (e quindi la chiusura del tuo account Mangopay) ha efficacia solo quando il saldo dell'account Mangopay è pari a zero.

### **4.3. Inattività**

Il tuo conto Mangopay sarà considerato inattivo se non avrai effettuato alcuna operazione sul tuo conto (come ad esempio richiedere un prelievo, effettuare un trasferimento o ricaricare il tuo conto) per un periodo di due (2) anni (ovvero 730 giorni) e non ci avrai 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 prelevare i fondi su un conto esterno a te intestato per consentire la chiusura del tuo conto Mangopay; in alternativa, ove possibile, i fondi registrati verranno automaticamente depositati sul tuo conto esterno. Nel caso in cui non fossimo in grado di versarti i fondi, continueremo a gestire con diligenza il tuo patrimonio, in cambio di ciò ci riserviamo il diritto di detrarre una commissione di gestione amministrativa pari a 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 presenti sul tuo conto Mangopay, il conto rimarrà bloccato e mantenuto esclusivamente allo scopo di trasferire gli importi dovuti sul conto esterno da te registrato, fatte salve le commissioni di gestione amministrativa addebitate da Mangopay.

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

Ti informiamo che, qualora il contratto stipulato con il Partner per l'integrazione della Soluzione Mangopay dovesse cessare, provvederemo a risolvere i Termini e Condizioni, con un preavviso di due (2) mesi.

Se del caso, qualora il saldo del tuo Conto Mangopay sia pari a zero, il Conto verrà chiuso al termine 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 poter chiudere il tuo Conto Mangopay. Se non recuperi i tuoi fondi, continueremo a gestire il tuo patrimonio con la dovuta diligenza in conformità alle disposizioni riportate di seguito.

Se il Partner non utilizza più i Servizi Mangopay, il tuo conto Mangopay sarà considerato inattivo qualora non abbia effettuato alcuna operazione sul conto (ad esempio un prelievo, un trasferimento o un versamento sul conto) per un periodo di un (1) anno (ovvero 365 giorni) e non ci abbia contattato entro tale termine. Riceverai una notifica di inattività via e-mail che ti inviterà a trasferire i fondi su un

conto esterno intestato a suo nome, secondo la procedura indicata nella notifica di inattività. Qualora non fosse in grado di trasferire i fondi dal suo conto Mangopay al suo conto esterno, tali fondi saranno trattenuti da Mangopay, a fronte della quale addebiteremo una commissione di gestione amministrativa pari a trenta (30) euro all'anno.

Tali commissioni di gestione amministrativa saranno limitate al saldo positivo disponibile sul conto Mangopay. Una volta che il saldo del tuo conto Mangopay sarà pari a zero, il conto verrà chiuso e la risoluzione dei presenti Termini e Condizioni avrà piena efficacia.

Fino a quando non adoterai 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 da te 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 verso il Conto Esterno fino a quando non riceveremo istruzioni dai beneficiari o dal notaio incaricato della successione. I fondi potranno essere trasferiti ai beneficiari solo una volta forniti i documenti che ci consentano di verificarne la legittimità e l'identità.

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

In caso di comunicazione di risoluzione dei Termini e delle 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 da noi detenuti nel tuo conto Mangopay saranno trasferiti sul tuo conto esterno, subordinatamente al 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 avrà piena efficacia una volta che il saldo del conto Mangopay sarà pari a zero.

### **Sezione 5. Commissioni**

Non applichiamo alcuna commissione per l'utilizzo dei Servizi Mangopay, salvo in caso di inattività del tuo conto Mangopay come previsto dall'articolo 4.3.

### **Sezione 6. Limitazione di responsabilità**

La nostra responsabilità è limitata alla fornitura dei Servizi Mangopay. Non interveniamo in alcun rapporto giuridico 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 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 da esso derivanti, né per la colpa, la condotta scorretta o la negligenza di qualsiasi Pagatore o Partner nei confronti dell'utente. Il Partner è l'unico responsabile della sicurezza della propria Piattaforma e l'utente dovrà rivolgersi a quest'ultimo in merito a qualsiasi controversia relativa all'uso della Piattaforma stessa.

In nessun caso potremo essere ritenuti responsabili (i) in caso di blocco dell'Account Mangopay o di sospensione dei Servizi Mangopay che si verifichino 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, (v) in caso di inadempimento o adempimento improprio degli obblighi derivanti dal contratto dell'utente con un Pagatore o con la Piattaforma e (vi) nel caso in cui una Transazione, un Trasferimento, una Ricarica o un'Operazione di Pagamento venga rifiutata o non venga elaborata perché i requisiti di CDD non sono stati soddisfatti o non lo sono più. In tutti i casi, la nostra responsabilità è limitata al risarcimento dei danni diretti connessi alla nostra violazione di uno qualsiasi dei nostri obblighi previsti dai presenti Termini e Condizioni, salvo nei casi in cui tale limitazione sia vietata dalla legge applicabile.

## Sezione 7. I tuoi impegni

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

- L'utilizzo dei Servizi Mangopay da parte dell'utente non sia contrario (i) all'ordine pubblico, (ii) al buon costume, (iii) alle leggi e ai regolamenti applicabili e (iv) non violi i diritti di terzi;
- L'utilizzo dei Servizi Mangopay da parte dell'utente è finalizzato esclusivamente all'esecuzione delle Transazioni ai sensi del Contratto di 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 spacciarsi per un'altra persona o entità, di non falsificare o nascondere la propria identità o età, né di 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 a tutela di Mangopay, in qualsiasi momento e a nostra esclusiva discrezione. In particolare, potremo, senza preavviso, intraprendere le seguenti azioni:

- risolvere i presenti Termini e Condizioni;
- Limitare l'utilizzo del tuo account Mangopay e/o sospendere i servizi Mangopay;
- Bloccare il tuo account Mangopay;
- rifiutare di fornirti i servizi Mangopay in futuro, anche su altre piattaforme;
- sospendere i fondi dell'utente nella misura e per il periodo ragionevolmente necessari;
- Rifiutare in qualsiasi momento qualsiasi Transazione; in tal caso, ti comunicheremo il rifiuto e le relative motivazioni nei limiti previsti dalla legge.

Abbiamo il diritto di intraprendere qualsiasi azione legale privata per ottenere il risarcimento di eventuali danni da noi subiti a seguito della violazione da parte tua degli obblighi previsti dai presenti Termini e Condizioni. Qualora dovessi riscontrare una violazione dei suddetti obblighi, puoi segnalarci tali azioni 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, trattiamo i tuoi dati personali (“Dati”). In conformità al Regolamento europeo (UE) 2016/679 (“Regolamento generale sulla protezione dei dati” o “GDPR”), vengono trattati solo i Dati strettamente necessari per il raggiungimento delle finalità specificate nell’informativa sulla privacy di Mangopay. Per ulteriori informazioni sul trattamento dei tuoi Dati da parte di Mangopay, consulta la nostra informativa sulla privacy all’indirizzo: <https://mangopay.com/privacy-statement>. Per qualsiasi domanda o richiesta relativa al trattamento dei tuoi Dati, puoi contattarci in qualsiasi momento all’indirizzo: [dpo.mangopay@mangopay.com](mailto: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 modificata in base alle variazioni delle nostre attività di trattamento dei dati personali o alle normative applicabili, e che prevale sempre 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 venga sospeso a beneficio dei fornitori di servizi ai quali affidiamo in subappalto le funzioni operative rilevanti per la fornitura dei Servizi Mangopay. I fornitori di servizi con i quali 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, nonché i dati relativi alle Transazioni effettuate tramite l’utilizzo dei Servizi Mangopay. Potremmo inoltre condividere determinati dati tecnici relativi al dispositivo che utilizzi (computer, telefono, ecc.), ai tuoi e-ID, al tuo indirizzo IP e alle informazioni sulla tua interazione con la Piattaforma del nostro Partner a fini di prevenzione delle frodi. I nostri fornitori di servizi hanno sede generalmente 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.

L’utente accetta che il segreto professionale venga revocato a beneficio della Piattaforma a cui si è iscritto e che utilizza i Servizi Mangopay per consentire i pagamenti relativi alle sue attività sulla Piattaforma. L’utente autorizza la condivisione delle informazioni con la/le Piattaforma/e a cui si è iscritto affinché queste possano svolgere determinate attività nel suo interesse, tra cui fornirgli assistenza quando contatta il loro centro di assistenza, gestire le richieste di rimborso, collaborare alle indagini sulle frodi ed effettuare verifiche. I dati in questione sono i tuoi Dati di Identità, nonché i dati relativi alle Transazioni e ai pagamenti esterni verso i tuoi conti bancari esterni effettuati tramite l’utilizzo dei Servizi Mangopay. Potremmo inoltre condividere altri dati quali dati tecnici (ad es. l’ID utente) o lo stato di alcuni dei nostri processi.

L’utente autorizza inoltre Mangopay a condividere i propri dati identificativi e i documenti giustificativi, comprese le copie dei documenti di identità e altre informazioni o documenti utilizzati per la CDD, con il Partner presso il quale

e che necessita di tali Dati di Identità e Documenti di Supporto per le proprie attività di conformità, quali gli obblighi di CDD del Partner stesso. Richiedendo i dati a Mangopay, la Piattaforma mira a limitare la necessità per il Partner di richiedere gli stessi dati o documenti raccolti da Mangopay per gli obblighi di conformità applicabili alla propria Piattaforma presso la quale l'utente si è registrato.

Tale divulgazione potrà avvenire per tutta la durata del contratto tra Mangopay e il Partner e, a seguito della sua risoluzione, solo nella misura necessaria a completare i processi in corso, quali le migrazioni. L'utente può revocare il proprio consenso in qualsiasi momento.

## **9.2. Proprietà intellettuale**

Ci riserviamo tutti i titoli e i diritti di proprietà intellettuale relativi ai Servizi Mangopay che vi forniamo. Nessuno di questi diritti vi 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 di qualsiasi altro diritto di proprietà intellettuale o diritto di proprietà che compaia su qualsiasi articolo fornito o reso disponibile da Mangopay.

## **9.3. Forza maggiore**

Non possiamo essere ritenuti responsabili né 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. Autonomia delle disposizioni contrattuali**

Qualora una qualsiasi delle disposizioni dei presenti Termini e Condizioni fosse ritenuta nulla e priva di efficacia, essa sarà considerata come non scritta e non invaliderà le altre disposizioni. Qualora 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 efficacia e portata vincolante.

## **9.5. Incedibilità**

L'utente non può trasferire o cedere a terzi i propri diritti e obblighi previsti dai 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 voi 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 innanzitutto il servizio clienti della Piattaforma. Per i reclami relativi ai Servizi Mangopay o al tuo Account Mangopay, puoi contattare il nostro Ufficio Reclami al seguente indirizzo e-mail: [complaint@mangopay.com](mailto:complaint@mangopay.com).

Vi invieremo una conferma di ricezione del vostro reclamo entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento 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 dalla ricezione del reclamo.

Pertanto, al momento della presentazione del reclamo, assicurati di fornirci almeno le seguenti informazioni:

- Nome e cognome;
- Dati di contatto quali il tuo indirizzo e-mail e/o il tuo numero di cellulare;
- La piattaforma su cui utilizzi il servizio di 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 risultare utile.

Vi informiamo che la *Commission de Surveillance du Secteur Financier* (CSSF) è competente a risolvere, in via extragiudiziale, le controversie relative all'applicazione dei presenti Termini e Condizioni. Per ulteriori informazioni sulla CSSF e sulle condizioni di tale ricorso, potete consultare il sito web della CSSF (<https://www.cssf.lu/en/customer-complaints/>). Si richiama la vostra attenzione sul fatto che la CSSF non può essere adita qualora la richiesta sia manifestamente infondata o abusiva, qualora la controversia sia stata precedentemente esaminata o sia in corso di esame da parte di un altro mediatore o di un tribunale, qualora la richiesta al mediatore sia presentata oltre un anno dopo il reclamo scritto da voi presentato alla nostra società, oppure qualora la controversia non rientri nell'ambito di competenza del mediatore. Se siete consumatori, potete inoltre 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

Salvo nel caso di norme di ordine pubblico (che si applicano solo nella misura strettamente necessaria al raggiungimento del loro scopo), i presenti Termini e Condizioni sono redatti esclusivamente in inglese e l'utente accetta che comunicheremo

con te in inglese. Qualsiasi traduzione dei presenti Termini e Condizioni è fornita esclusivamente per tua comodità e non è intesa a 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 norme di ordine pubblico (come la legislazione locale in materia di tutela dei 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 sottoporre la questione al tribunale del proprio luogo di residenza o al tribunale del luogo in cui Mangopay ha la sede legale, in conformità con il Regolamento n. 1215/2012 del 12 dicembre 2012.

---

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

---

Versione in vigore dal 30 giugno 2026

*Laddove applicabili al tuo caso, 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 al tuo 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 sul 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 funzionalità è denominata "Trasferimento" ed è disponibile solo se il Partner o Mangopay hanno specificato che tale opzione è a disposizione dell'utente. Un Trasferimento costituisce un'Operazione di pagamento ai sensi delle definizioni contenute nella Sezione 1 dei Termini e condizioni dei servizi di pagamento Mangopay.

I Trasferimenti sono disponibili solo se la procedura di identificazione della clientela (CDD) è stata completata con esito positivo e se l'utente è titolare di un conto Mangopay.

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

Puoi utilizzare i fondi disponibili nel tuo conto Mangopay per effettuare un pagamento verso il conto Mangopay di un altro utente della Piattaforma. Prima di avviare il pagamento, devi assicurarti che il saldo disponibile nel tuo conto Mangopay sia sufficiente a coprire l'importo del Trasferimento.

Per effettuare un bonifico sul conto Mangopay di un altro utente della Piattaforma, è necessario indicare l'importo, il beneficiario e qualsiasi altra informazione richiesta dal Partner. L'istruzione di pagamento è irrevocabile una volta confermato il bonifico sull'interfaccia della Piattaforma e sarà considerata immediata in assenza di indicazioni contrarie. Eseguiremo la tua istruzione il prima possibile e accrediteremo i fondi sul conto Mangopay dell'utente beneficiario del trasferimento. Potremo rifiutarci di eseguire il trasferimento qualora l'istruzione risulti incompleta o errata. Potremo rifiutare, bloccare o sospendere un Trasferimento dal tuo Conto Mangopay verso un altro Conto Mangopay qualora sospettiamo un uso fraudolento o illecito del tuo Conto Mangopay, qualora i requisiti di CDD non siano soddisfatti o non lo siano più, in caso di violazione della sicurezza del tuo Conto Mangopay o per motivi di AML/CFT, incluse, 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 innanzitutto il servizio clienti del partner il prima possibile o a contattare il servizio clienti di Mangopay.

Se utilizzi i Servizi Mangopay a fini non professionali, disponi di un termine di tredici (13) mesi a decorrere dall'addebito sul tuo conto Mangopay per contestare il Trasferimento. Se utilizzi i Servizi Mangopay in qualità di professionista, il termine per la contestazione è di otto (8) settimane dalla data di addebito sul tuo conto Mangopay. Qualora dovessimo accertare che il pagamento non autorizzato sia dovuto a frode, ti rimborseremo l'importo della transazione. Tuttavia, eventuali perdite relative a pagamenti non autorizzati rimarranno a tuo carico qualora derivino da attività fraudolente da te compiute o in caso di tua negligenza riguardo alla sicurezza e all'accesso al tuo conto Mangopay.

## **2. Ricezione di un Trasferimento sul proprio conto Mangopay**

Puoi ricevere fondi sul tuo conto Mangopay da altri utenti della Piattaforma titolari di un conto Mangopay tramite un bonifico. I fondi ricevuti a seguito di un bonifico saranno registrati sul tuo conto Mangopay.

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

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

## **Sezione 2 - Ricarica del tuo conto Mangopay**

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 avere la possibilità di effettuare una ricarica sul 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. Potrai quindi utilizzare tali fondi per effettuare un trasferimento verso un altro conto Mangopay di un utente della Piattaforma. Una ricarica costituisce una transazione ai sensi delle definizioni contenute nella Sezione 1 dei Termini e condizioni dei servizi di pagamento Mangopay.