



## CONTRATTO UTENTE AZIENDALE

VERSIONE: 1.0

DATA: [-] DICEMBRE 2025

### 1 INFORMAZIONI SUL PRESENTE CONTRATTO

- 1.1 Di seguito sono riportati i termini e le condizioni per l'account e i servizi Taptap Send. Tali termini e condizioni costituiscono un accordo legale (il "**Contratto**") tra:
  - 1.1.1 l'Utente, l'Azienda di cui abbiamo il nome, gestisce l'account Taptap Send; e
  - 1.1.2 noi, Taptap Belgium SA ("**Taptap Send**"/\*"noi"/\*"ci").
- 1.2 Si invita a leggere il presente Contratto unitamente alla nostra Informativa sulla privacy.
- 1.3 Registrandosi e utilizzando i Servizi, l'Utente accetta e si impegna a rispettare il presente Contratto. Se l'Utente non concorda con i termini, non potrà utilizzare i Servizi.
- 1.4 Siamo una società belga registrata in Belgio nel Registro delle persone giuridiche (RPM Bruxelles) con il n. BCE 0754.970.695. La nostra sede legale è 31 Rue du Commerce, 1000 Bruxelles, Belgio.
- 1.5 Siamo autorizzati e regolamentati dalla National Bank of Belgium ("NBB") in qualità di istituto di pagamento in conformità alla legge dell'11 marzo 2018 relativa allo status legale e alla supervisione di istituti di pagamento e istituti di moneta elettronica, e in conformità alla direttiva (UE) 2015/2366 sui servizi di pagamento nel mercato interno (PSD2).
- 1.6 L'Utente può contattarci telefonicamente o via e-mail. Per ulteriori dettagli, consultare la sezione "Contattaci" del nostro sito Web.

### 2 DEFINIZIONI E APPLICAZIONE

- 2.1 Nel presente Contratto utilizziamo le definizioni seguenti:

**"Dati del conto"** indica il numero di conto bancario internazionale virtuale e qualsiasi altro dato del conto che forniamo all'Utente per consentire a quest'ultimo o a terzi di inviare denaro al suo Portafoglio.

**!App**" indica l'applicazione mobile Taptap Send, inclusi gli aggiornamenti, gli upgrade o sue versioni, tramite cui vengono forniti i servizi previsti dal presente Contratto.

**"Utente autorizzato"** indica la persona autorizzata ad accedere, utilizzare o gestire i Servizi per conto dell'Azienda.

**"Azienda"** indica la società a responsabilità limitata, la ditta individuale, la società per azioni, la società di persone, l'ente di beneficenza o il trust che riveste la qualifica di nostro Cliente.

**"Giorno lavorativo"** indica una giornata lavorativa belga, che termina alle 17:00 CET.

**"Paese di destinazione"** indica il Paese in cui il beneficiario riceve denaro tramite il Servizio.

**"Istruzione di pagamento"** indica un'istruzione specifica da parte dell'Utente che ci chiede di effettuare un Trasferimento.

**"Metodo di pagamento"** indica la forma di pagamento accettata da Noi per finanziare i Servizi. Tali forme possono includere carte di debito, bonifico bancario o qualsiasi altro metodo messo a disposizione di volta in volta tramite il Portafoglio.

**"Legge PSD2"** indica la legge belga dell'11 marzo 2018 sullo statuto e la vigilanza degli istituti di pagamento e degli istituti di moneta elettronica (e successive modifiche).

**"Dettagli di sicurezza"** indica le credenziali di sicurezza associate al conto dell'Utente.

I **"Servizi"** sono descritti nella sezione 4.1.

**"Provider di servizi"** indica una banca locale, un operatore di rete mobile o un altro provider di servizi indipendente in un Paese di destinazione, che fornisce un conto, un servizio di prelievo in contanti, un servizio di consegna di contanti, un Portafoglio mobile o altri servizi simili a un beneficiario.

**"Fornitore terzo"** indica un fornitore terzo di servizi di pagamento autorizzato dall'Utente ad accedere alle informazioni online e/o a effettuare Trasferimenti dal Portafoglio.

**"Trasferimento"** indica il trasferimento di denaro a un beneficiario designato.

**"Portafoglio"** indica un conto pagamento registrato a nome dell'Utente, che consente di detenere, inviare e ricevere fondi in forma elettronica nelle valute da Noi supportate.

2.2 **Rinuncia aziendale:** L'Utente accetta che le seguenti disposizioni del Libro VII del Codice di diritto economico belga non si applichino all'Utente ai sensi del presente Contratto: articoli VII.30, § 1, VII.32, § 3, VII.33, VII.42, VII.44, VII.46 e VII.47, VII.50, e da VII.55/3 a VII.55/7. Inoltre, il termine di preavviso per la risoluzione del presente Contratto è di 30 giorni, e non 2 mesi; e noi possiamo chiudere il Conto dell'Utente per qualsiasi motivo, indipendentemente dal fatto che tale motivo sia previsto nel presente Contratto oppure non. L'Utente non potrà presentare reclamo al Financial Ombudsman Service.

### 3 APERTURA DI UN CONTO AZIENDALE TAPTAPE SEND

- 3.1 Per aprire un Conto e utilizzare i Servizi, l'Utente deve accettare il presente Contratto e completare la procedura di onboarding del Conto. Il Conto dell'Utente è composto da uno o più Portafogli nei quali sono detenuti i suoi fondi.
- 3.2 L'Azienda deve essere costituita o registrata in un Paese o territorio supportato, al fine di poter utilizzare i nostri Servizi.
- 3.3 La persona che apre il Conto deve essere un amministratore o il titolare di una ditta individuale (o essere autorizzato da un amministratore). Tale persona riveste il ruolo di Utente autorizzato ai fini del Contratto e l'Azienda dichiara e garantisce che:
  - 3.3.1 dispone della piena autorità per concludere il presente Contratto e adempiere alle obbligazioni che ne derivano; e
  - 3.3.2 fornirà tutte le informazioni richieste durante la procedura di apertura del Conto.
- 3.4 I Conti aziendali sono destinati esclusivamente a finalità commerciali o professionali. Qualora l'Utente intenda utilizzare Taptap Send per pagamenti personali, può aprire un Conto personale tramite l'app Taptap Send.
- 3.5 Ciascuna Impresa è limitata al possesso di un unico profilo aziendale registrato presso Taptap Send, tramite il quale accedere ai Servizi.
- 3.6 Nel corso della procedura di apertura del Conto e periodicamente successivamente, potremo richiedere all'Utente di fornire informazioni e documentazione relative all'Azienda. L'Utente accetta di:

- 3.6.1 aggiornare senza indebito ritardo l'Azienda in merito a qualsiasi modifica delle informazioni sull'Azienda precedentemente fornite e a qualsiasi cambiamento di circostanze (ad esempio, variazioni riguardanti: tipo di attività, tipologia di prodotti o servizi, eventuali eventi di scioglimento, liquidazione o insolvenza; licenze, denominazione sociale, sede legale, numero di iscrizione al registro delle imprese, codice fiscale, numero di partita IVA, identificativo LEI (Legal Entity Identifier), nazionalità, forma giuridica, nonché qualsiasi dato di contatto quale numero di telefono, indirizzi e-mail, e/o qualsiasi cambiamento relativo ad amministratori, titolari effettivi, persone che esercitano il controllo e firmatari autorizzati);
  - 3.6.2 ottemperare a qualsiasi nostra richiesta di ulteriori informazioni e documenti;
  - 3.6.3 garantire che tutte le informazioni e la documentazione a noi fornite siano autentiche, aggiornate, veritieri ed esatte; e
  - 3.6.4 riconoscere che potremo, direttamente o tramite soggetti terzi, effettuare tutte le verifiche ritenute necessarie per convalidare le informazioni a noi fornite.
- 3.7 Solo gli Utenti autorizzati possono accedere ai Servizi. L'Azienda può aggiungere e rimuovere Utenti autorizzati. È responsabilità dell'Utente provvedere alla rimozione dell'Utente autorizzato se e quando richiesto (ad esempio, qualora tale persona non sia più dipendente dell'Utente). L'Utente riconosce e accetta che:
- 3.7.1 dopo l'aggiunta di un Utente autorizzato, noi non verificheremo la sua autorità;
  - 3.7.2 noi potremmo divulgare le Informazioni aziendali dell'Utente all'Utente autorizzato e non ci assumiamo alcuna responsabilità dell'uso di tali informazioni da parte dell'Utente autorizzato
  - 3.7.3 noi agiremo in base alle istruzioni fornite dall'Utente autorizzato come se provenissero dall'Azienda; e
  - 3.7.4 le controversie tra l'Azienda e un Utente autorizzato relative ai Servizi costituiscono una questione tra l'Azienda e l'Utente autorizzato; noi non siamo parte di alcuna pretesa o controversia tra l'Utente e i suoi Utenti autorizzati.

## 4 I SERVIZI TAPTAP SEND DELL'UTENTE

- 4.1 I nostri servizi sono:
- 4.1.1 Trasferimenti: non è necessario avere un Portafoglio per inviare denaro. L'Utente può inviare denaro oltreconfine ai beneficiari tramite determinati Provider di servizi nei Paesi di destinazione.
  - 4.1.2 Portafoglio: il Portafoglio è un conto di pagamento che consente di detenere, spendere, richiedere, inviare e ricevere denaro nonché convertire più valute.
- Portafogli***
- 4.2 Il Portafoglio consente all'Utente di mettere in attesa, spendere, inviare e ricevere fondi e convertire la valuta. L'Utente può detenere i fondi in qualsiasi valuta supportata di volta in volta. Se si convertono fondi in un'altra valuta rispetto a quella del Portafoglio, comunicheremo all'Utente tutte le commissioni applicabili e il tasso di cambio nell'App in vigore in quel momento. L'Utente concorda e accetta tutti i rischi associati al mantenimento di un Conto in grado di detenere saldi in più valute, compresi i rischi associati alle fluttuazioni dei tassi di cambio pertinenti nel tempo.
- 4.3 L'Utente o gli Utenti autorizzati possono consultare i dettagli delle transazioni e alle informazioni sul saldo accedendo al proprio Conto sul nostro sito Web.
- 4.4 L'Utente può ricevere fondi nel proprio Portafoglio nei modi seguenti:
- 4.4.1 tramite bonifico bancario utilizzando i Dati del conto forniti da noi: questo consente di ricevere fondi in un conto bancario da noi detenuto, per poi accreditare l'importo sul proprio Portafoglio (non è un numero di conto bancario intestato all'Utente); oppure

- 4.4.2 tramite altro metodo di pagamento, da noi accettato di volta in volta.
- 4.5 Accrediteremo i fondi sul Portafoglio dell'Utente una volta che avremo ricevuto il denaro. Per alcuni Metodi di pagamento, ad esempio carta di debito, potremmo accreditare i fondi prima di ricevere il pagamento dall'emittente della carta dell'Utente (con riserva di diritto di storno qualora i fondi non ci pervengano).
- 4.6 È responsabilità dell'Utente assicurarsi che vi sia sempre un saldo sufficiente nei propri Portafogli prima di impartire un'Istruzione di pagamento.
- 4.7 Forniremo gratuitamente all'Utente estratti conto mensili, qualora vi siano stati movimenti in entrata o in uscita dal conto dall'ultimo estratto conto fornito. L'Utente riceverà i propri estratti conto tramite il proprio Conto sul sito web.

### ***Esecuzione di trasferimenti***

- 4.8 Per impartire le Istruzioni di pagamento sul sito Web, l'Utente o gli Utenti autorizzati devono:
  - 4.8.1 fornire informazioni sul Trasferimento, incluso l'importo da trasferire. A seconda dei dettagli del Trasferimento, l'Utente deve fornire anche le informazioni sul beneficiario richieste dall'Utente nell'App, ad esempio:
    - 4.8.1.1 codice di classificazione e numero di conto;
    - 4.8.1.2 numero di cellulare associato al proprio conto presso il Provider di servizi;
    - 4.8.1.3 IBAN (numero di conto bancario internazionale); o
    - 4.8.1.4 indirizzo/ID del Portafoglio.
  - 4.8.2 selezionare il Metodo di pagamento con cui desidera finanziare il Trasferimento;
  - 4.8.3 fornirci qualsiasi informazione aggiuntiva che potremmo richiedere in relazione alle Istruzioni di pagamento;
  - 4.8.4 autenticare le Istruzioni di pagamento; e
  - 4.8.5 confermare le Istruzioni di pagamento, che costituiscono il consenso per effettuare il pagamento.
- 4.9 Le Istruzioni di pagamento saranno considerate come da noi ricevute al momento del loro invio da parte dell'Utente.
- 4.10 L'invio delle Istruzioni di pagamento da parte dell'Utente o degli Utenti autorizzati, ci autorizza ad addebitare l'importo sul Metodo di pagamento designato e ad avviare il Trasferimento. Una volta ricevute le Istruzioni di pagamento, iniziamo immediatamente a eseguire il Trasferimento. L'Utente o gli Utenti autorizzati non possono annullarle o modificarle dopo averle inviate.
- 4.11 L'Utente o gli Utenti autorizzati devono verificare che le Istruzioni di pagamento siano corrette. Ad esempio, se l'Utente o gli Utenti autorizzati forniscono i dettagli del beneficiario sbagliato, il pagamento verrà inviato al conto sbagliato. Faremo del nostro meglio per aiutare l'Utente a recuperare il denaro, tuttavia l'Utente sarà responsabile di eventuali perdite qualora non riuscissimo a farlo. Pertanto, è importante controllare attentamente le istruzioni prima di inviarle.
- 4.12 È responsabilità dell'Utente assicurarsi che i beneficiari designati siano legittimi/autentici. Sebbene ci impegniamo a combattere le frodi e a fornire il nostro supporto in caso di truffe, non siamo responsabili di perdite o danni derivanti da pagamenti o trasferimenti effettuati dall'Utente a terze parti fraudolente.
- 4.13 Invieremo il pagamento al Provider di servizi del beneficiario entro i termini seguenti:
  - 4.13.1 Trasferimenti in EUR o altra valuta europea su un conto all'interno del SEE: entro il Giorno lavorativo successivo al momento della ricezione delle Istruzioni di pagamento.

- 4.13.2 Trasferimenti in qualsiasi altra valuta o su un conto al di fuori del SEE: entro 4 Giorni lavorativi dal momento in cui le Istruzioni di pagamento sono ricevute.
- 4.14 Una volta inviati i fondi al Provider di servizi del beneficiario, quest'ultimo sarà responsabile di rendere disponibili i fondi al beneficiario. A volte, questa operazione può essere ritardata se il Provider di servizi del beneficiario deve effettuare controlli anti-riciclaggio avanzati sul Trasferimento. I tempi di consegna indicati sul nostro sito Web (o altrove) si riferiscono al servizio "normale"/medio e non costituiscono una garanzia delle tempistiche dei singoli Trasferimenti.
- 4.15 Se il Metodo di pagamento non va a buon fine ma noi riusciamo a completare comunque il Trasferimento, l'Utente accetta di fornirci di nuovo l'autorizzazione per eseguire il pagamento o di utilizzare un Metodo di pagamento alternativo per assicurarci di pagare immediatamente l'intero importo dovuto.
- 4.16 È possibile impostare un Trasferimento ricorrente, inserendo i dati del beneficiario, la frequenza del Trasferimento e l'importo. Potremmo anche richiedere ulteriori informazioni. I Trasferimenti programmati per l'esecuzione futura (come i Trasferimenti ricorrenti), possono essere annullati nell'App in qualunque momento prima della fine del giorno precedente la data prevista per l'invio.
- 4.17 Quando l'Utente invii un Trasferimento a un'azienda per pagare beni/servizi, accetta che:
- 4.17.1 noi non siamo agenti del beneficiario;
  - 4.17.2 noi non siamo responsabili degli eventuali errori presenti nelle fatture o nelle altre notifiche ricevute dall'Utente con l'indicazione degli importi dovuti ai beneficiari;
  - 4.17.3 noi non siamo una parte contraente negli accordi stipulati fra l'Utente e il beneficiario e non stabiliamo alcun termine di pagamento;
  - 4.17.4 noi non siamo responsabili dell'eventuale omissione di un pagamento a un beneficiario da parte dell'Utente;
  - 4.17.5 noi non siamo responsabili della qualità o della consegna dei beni o servizi pagati dall'Utente utilizzando i nostri Servizi;
  - 4.17.6 noi non siamo responsabili della mediazione delle controversie o dell'applicazione di eventuali accordi sottostanti stipulati dall'Utente con un beneficiario;
  - 4.17.7 le fatture possono richiedere un numero di riferimento valido; se si fornisce un numero di riferimento non corretto, il Trasferimento viene inviato al conto sbagliato e noi potremmo non riuscire a recuperare il denaro perso; e
  - 4.17.8 il pagamento effettuato a nostro favore per un Trasferimento non costituisce un pagamento al beneficiario fino a quando quest'ultimo non abbia ricevuto il Trasferimento; successivamente, potrebbero trascorrere diversi Giorni Lavorativi prima che il beneficiario registri il pagamento nel proprio sistema di contabilità.

## 5 AGGIORNAMENTI

- 5.1 È importante che i dati di contatto dell'Utente siano sempre aggiornati, affinché quest'ultimo possa essere contattato e ricevere comunicazioni.
- 5.2 Potremmo contattare l'Utente o qualsiasi Utente autorizzato tramite il proprio account, via e-mail, telefono o posta.
- 5.3 Qualora contattassimo l'Utente per posta, la comunicazione sarà inviata al suo indirizzo di corrispondenza aziendale principale e/o presso la sede legale. L'Utente dovrà informarci tempestivamente qualora i propri dati di contatto o quelli di un Utente autorizzato subiscano variazioni. In caso contrario, non saremo responsabili se l'Utente non riceverà informazioni importanti.
- 5.4 Se l'Utente dispone di un metodo di contatto preferito, lo utilizzeremo ove possibile; tuttavia, in alcuni casi potremmo dover contattare l'Utente o un Utente autorizzato in altro modo (ad esempio, se previsto dalla legge).
- 5.5 Per questioni urgenti, come sospetti di frode, contatteremo l'Utente o un Utente autorizzato utilizzando il metodo più rapido e sicuro. L'Utente o l'Utente autorizzato potrebbe dover verificare la propria identità per motivi di sicurezza.

## 6 OBBLIGHI DELL'UTENTE

### ***Fornitura di informazioni***

- 6.1 Effettueremo i dovuti controlli di sicurezza e verifica sull'Azienda (e su altre parti, ad esempio l'Utente autorizzato e il beneficiario) al fine di fornire i nostri Servizi. L'Utente accetta di fornirci informazioni accurate e veritieri sull'identità del beneficiario e su qualsiasi documento di identità da noi richiesto.
- 6.2 Ci riserviamo il diritto di chiudere, sospendere o limitare l'accesso al conto dell'Utente o ai Servizi qualora non fossimo in grado di ottenere o verificare informazioni relative all'Utente, ai beneficiari o a un Trasferimento.

### ***Sicurezza***

- 6.3 L'Utente deve compiere ogni sforzo per mantenere riservati i Dati di sicurezza e prevenire accessi non autorizzati ai Servizi, assicurandosi che l'Utente stesso e l'Utente Autorizzato:
  - 6.3.1 modifichino regolarmente la propria password e si assicurino che non venga riutilizzata per altri servizi online;
  - 6.3.2 evitino di condividere i propri Dati di sicurezza con chiunque, inclusi noi, e che ci segnalino prontamente qualunque richiesta di fornire i propri Dati di sicurezza;
  - 6.3.3 consentano ad altri (fatta eccezione per l'Utente autorizzato) di utilizzare i propri Dati di sicurezza e inviare Trasferimenti (in tal caso, dovremo presumere che l'operazione sia stata eseguita dall'Utente e non saremo responsabili per le eventuali perdite subite a causa dell'uso improprio o della divulgazione delle informazioni relative al proprio account da parte di altre persone);
  - 6.3.4 impostino l'autenticazione in 2 fasi, ove richiesto;
  - 6.3.5 proteggano i propri account e-mail e ci comunichino immediatamente l'eventuale compromissione di tali indirizzi e-mail;
  - 6.3.6 aggiornino regolarmente il browser del dispositivo alla versione più recente disponibile;
  - 6.3.7 eseguano la manutenzione dei sistemi operativi del dispositivo con regolari aggiornamenti di sicurezza;
  - 6.3.8 mantengano il software antivirus più recente sul dispositivo, ove applicabile; e

- 6.3.9 ci contattino tempestivamente in caso sospettino che i propri Dati di sicurezza siano stati rubati, smarriti, utilizzati senza autorizzazione o compromessi in altro modo.
- 6.4 Per contattarci rapidamente, è possibile utilizzare i dati di contatto sopra riportati. Qualunque ritardo nella segnalazione costituisce un rischio per la sicurezza del conto e dei dati dell'Utente rendendo quest'ultimo responsabile delle eventuali perdite finanziarie.
- 6.5 Se l'Utente perde denaro a causa dello smarrimento, del furto o dell'utilizzo senza autorizzazione dei propri Dati di sicurezza, e riteniamo che l'Utente avrebbe dovuto essere a conoscenza di tale situazione, l'Utente sarà ritenuto responsabile di qualsiasi pagamento non autorizzato.
- 6.6 L'Utente deve garantire che la manipolazione dei dati relativi ai Trasferimenti e ai dati personali dei beneficiari nelle proprie operazioni aziendali, in particolare l'uso improprio di computer o altri dispositivi da parte di personale o persone non autorizzate, non sia possibile, mediante la predisposizione e il mantenimento di adeguati dispositivi di sicurezza, procedure, metodologie e protocolli.

#### ***Limiti di utilizzo dei servizi***

- 6.7 Non è consentito:
- 6.7.1 utilizzare i nostri Servizi per svolgere attività illegali tra cui, a titolo di esempio non esaustivo, riciclaggio di denaro, frode e finanziamento di attività e/o organizzazioni terroristiche o con lo scopo di favorire la proliferazione degli armamenti;
- 6.7.2 utilizzare i nostri Servizi in relazione a materiali o servizi di natura sessuale, attività di gioco d'azzardo, nonché compravendita di tabacco, prodotti legati al tabacco, armi da fuoco, farmaci da prescrizione o altre sostanze controllate;
- 6.7.3 utilizzare i nostri Servizi in modo inappropriato, introducendo virus, trojan, worm, bombe logiche o altri materiali nocivi o tecnologicamente dannosi, oppure nell'intento di ottenere accesso non autorizzato al nostro sito Web o ai nostri server, computer o database;
- 6.7.4 utilizzare i Servizi in qualsiasi modo che possa essere considerato falso e/o diffamatorio, offensivo, volgare, carico di odio, molesto, aggressivo, osceno, profano, minaccioso, invasivo della privacy di una persona, o in violazione di qualsiasi diritto di terze parti; in particolare l'Utente è tenuto a trattare tutto il nostro personale e i nostri rappresentanti con cortesia e rispetto. I comportamenti lesivi, minacciosi, molesti o in altro modo offensivi, sia in forma verbale, scritta o fisica, non saranno tollerati in nessuna circostanza;
- 6.7.5 registrare più di un conto presso di noi;
- 6.7.6 utilizzare i nostri Servizi per operazioni speculative;
- 6.7.7 utilizzare i Servizi per inviare Trasferimenti per conto di altri;
- 6.7.8 inviare o ricevere i fondi che riteniamo possano essere ottenuti in modo fraudolento;
- 6.7.9 fornire informazioni false, imprecise o fuorvianti;
- 6.7.10 rifiutare di fornire la conferma di eventuali informazioni forniteci, incluso un giustificativo di identità, o rifiutarsi di collaborare a qualsiasi indagine;
- 6.7.11 richiedere un riaccordo sul Metodo di pagamento utilizzato per un Trasferimento o per finanziare il Portafoglio in qualsiasi modo che possa essere illegittimo o abusivo. In genere, la banca si aspetterà che l'Utente cerchi di risolvere questi problemi con noi prima di richiedere un riaccordo.

**7 NOSTRO DIRITTO DI RIFIUTARE, POSTICIPARE O SOSPENDERE UN'ISTRUZIONE DI PAGAMENTO O I SERVIZI**

#### ***Limiti***

- 7.1 L'Utente riconosce che noi possiamo applicare limiti all'importo che può essere a) caricato nel suo Portafoglio, b) inviato ai beneficiari e/o convertito in altre valute all'interno del Portafoglio. Potremmo applicare dei limiti ai Trasferimenti dell'Utente, sia per ogni singolo Trasferimento sia su base aggregata, per finalità di prevenzione contro frodi e riciclaggio di denaro.
- 7.2 Potremmo anche limitare il valore dei cambi di valuta che l'Utente può effettuare, in qualunque momento o per un periodo di tempo specifico.

#### ***Ritardi***

- 7.3 Possiamo posticipare o sospendere un Servizio, ad esempio:
  - 7.3.1 per verificare l'identità dell'Utente o del beneficiario;
  - 7.3.2 per rispondere a eventuali avvisi di sicurezza ricevuti in relazione all'utilizzo del Servizio da parte dell'Utente;
  - 7.3.3 per convalidare l'Istruzione di pagamento dell'Utente;
  - 7.3.4 se sospettiamo che l'Utente possa essere truffato per effettuare un Trasferimento;
  - 7.3.5 a causa di interruzioni del sistema all'interno dei nostri Fornitori di servizi; e/o
  - 7.3.6 per altri motivi, al fine di conformarci alla legislazione applicabile.

#### ***Rifiuto di un'Istruzione di pagamento o sospensione dei Servizi***

- 7.4 Noi possiamo rifiutare qualunque Istruzione di pagamento o qualunque richiesta di caricare fondi nel Portafoglio dell'Utente, oppure sospendere l'uso dei Servizi se riteniamo che:
  - 7.4.1 l'operazione possa comportare il superamento dei limiti applicabili o l'Utente non dispone di denaro sufficiente nel proprio Portafoglio;
  - 7.4.2 le Istruzioni di pagamento contengono informazioni incomplete, errate o non correttamente formattate;
  - 7.4.3 l'operazione determinerebbe la violazione del presente Contratto;
  - 7.4.4 qualcun altro stia tentando di utilizzare i Servizi senza il permesso da parte dell'Utente;
  - 7.4.5 l'operazione sia fraudolenta (anche nel caso in cui sospettiamo che l'Utente possa essere vittima di una truffa);
  - 7.4.6 riteniamo ragionevolmente che l'Utente possa agire illegalmente; o
  - 7.4.7 sia nostro dovere ai sensi della legge.
- 7.5 In generale, comunicheremo all'Utente il rifiuto di un'Istruzione di pagamento, o la sospensione dei Servizi, prima di procedere o subito dopo, motivando tale decisione. Tuttavia, nel caso in cui ciò dovesse comportare una violazione della legge o compromettere le nostre misure di sicurezza, non forniremo alcuna motivazione o informazione.

#### ***Ordini del tribunale***

- 7.6 Qualora ricevessimo notifica di un ordine del tribunale o di altro procedimento legale che riguardi l'Azienda, oppure qualora ritenessimo di dover agire per conformarci a un ordine del tribunale, alla legge applicabile o a requisiti regolamentari, potremmo essere tenuti ad adottare determinati provvedimenti, inclusi: trattenere pagamenti dal/al Portafoglio dell'Utente, apporre una riserva o una limitazione sul Portafoglio; oppure disporre il rilascio/svincolo dei fondi

## 8 RIMBORSI

### ***Trasferimenti***

- 8.1 Se l'Utente ritiene che i fondi siano stati prelevati dal proprio Conto senza autorizzazione dell'Utente o di un Utente autorizzato, l'Utente può richiedere un rimborso, a condizione di darcene comunicazione entro 30 giorni dalla data della transazione. Tuttavia, possiamo rifiutare un rimborso se:
- 8.1.1 l'Utente ha agito in modo fraudolento; o
  - 8.1.2 l'Utente non abbia custodito in modo sicuro i Dati di Sicurezza utilizzati per accedere al Portafoglio, non abbia adottato misure ragionevoli per prevenire usi impropri, oppure il Pagamento sia stato eseguito prima che l'Utente ci comunicasse la perdita o il furto dei suddetti dati.

### **Pagamenti effettuati in modo errato**

- 8.2 Se l'Utente riscontra un Pagamento errato/inesatto, deve darcene comunicazione entro 30 giorni dalla data di esecuzione del Pagamento. Fintantoché la comunicazione pervenga entro il suddetto termine, rimbosceremo le perdite ragionevoli direttamente causate da nostra negligenza o da violazione del Contratto, nella misura in cui tali perdite fossero ragionevolmente prevedibili.
- 8.3 Faremo tutto il possibile per tracciare il Pagamento e informare l'Utente di quanto accaduto; tuttavia, potremmo addebitare all'Utente i costi ragionevoli sostenuti per tracciare e recuperare il Pagamento.
- 8.4 Qualora il Trasferimento sia stato eseguito da noi conformemente alle Istruzioni di pagamento fornite dall'Utente, sebbene inesatte, non potremo essere considerati responsabili dell'errore. Ciononostante, faremo comunque tutto il possibile per recuperare i fondi. A tale scopo, potremmo addebitare all'Utente una commissione ragionevole, commisurata ai costi e agli sforzi da noi sostenuti.
- 8.5 I rimborsi saranno accreditati nel Portafoglio nella stessa valuta utilizzata per finanziare il Trasferimento.
- 8.6 Non siamo responsabili del rimborso dei Trasferimenti effettuati per il pagamento di beni o servizi. Il diritto al rimborso verrà determinato dal Beneficiario aziendale a cui era indirizzato il pagamento. Pertanto, l'Utente dovrà contattare direttamente il Beneficiario aziendale per ulteriori dettagli su come ottenere il rimborso.

### ***Portafoglio***

- 8.7 L'Utente può richiedere in qualsiasi momento il prelievo dei fondi caricati nel Portafoglio.
- 8.8 Qualora richieda il prelievo del saldo dal proprio Portafoglio, il saldo sarà restituito nella valuta con la quale l'Utente ha finanziato il Portafoglio (salvo diversamente concordato per iscritto), al tasso di cambio applicato nel giorno in cui l'Utente richiede il rimborso.
- 8.9 Se l'Utente dispone di un saldo nel proprio Portafoglio, che non sia stato utilizzato per almeno due anni, adotteremo misure ragionevoli per contattare l'Utente al fine di procedere al prelievo del saldo. Qualora non riuscissimo a contattare l'Utente, potremo restituire l'importo all'ultimo numero di conto esterno che abbiamo in archivio.

## 9 LE NOSTRE RESPONSABILITÀ

- 9.1 Noi ci impegniamo a fornire i Servizi adottando tutta la cura ragionevolmente applicabile. L'Utente comprende e accetta che i Servizi potrebbero non essere disponibili, completamente o in parte, in alcuni Paesi, regioni o giurisdizioni.
- 9.2 Se l'Utente ha presentato una richiesta di rimborso ai sensi delle clausole 8.1.2 e 8.1.3 (Rimborsi), esamineremo la sua richiesta e, se approvata, elaboreremo il rimborso entro e non oltre la fine del

giorno lavorativo successivo la sua richiesta, o prima, ove possibile. Qualsiasi richiesta di rimborso deve essere supportata da tutta la documentazione pertinente.

- 9.3 Se una qualsiasi perdita subita non è coperta dal diritto di rimborso, la nostra responsabilità è limitata al valore maggiore tra i due riportati di seguito: (i) l'importo di eventuali Commissioni i servizio che ci sono state pagate; o (ii) 500 EUR. Tale limite di responsabilità si applica a ogni singolo Trasferimento, atto, omissione o evento singolo e a qualsiasi Trasferimento, azione, omissione o evento correlato.
- 9.4 Noi non possiamo essere in alcun caso considerati responsabili per gli eventuali danni dovuti a:
  - 9.4.1 hardware, software o connessione Internet al di fuori del nostro controllo e non correttamente funzionante;
  - 9.4.2 impossibilità di fornire i Servizi a causa di circostanze anomale e imprevedibili, al di fuori del nostro ragionevole controllo, che possono includere ritardi o guasti dovuti a problemi di un altro sistema o della rete (inclusi quelli dei nostri Provider di servizi), guasti meccanici o errori di elaborazione dei dati;
  - 9.4.3 qualsiasi sospensione o rifiuto di effettuare, ricevere o altrimenti facilitare pagamenti che noi o un Provider di servizi riteniamo ragionevolmente essere effettuati in modo fraudolento, in violazione del presente Accordo o senza adeguata autorizzazione;
  - 9.4.4 Istruzioni di pagamento contenenti informazioni incomplete, errate o formattate in modo improprio;
  - 9.4.5 eventuali ritardi o interruzioni del Servizio causati dall'Utente, dai Provider di servizi sottostanti o da limitazioni di mercato o di prodotto;
  - 9.4.6 omissione o ritardo del pagamento a un Beneficiario, o mancata esecuzione di un Trasferimento o invio di Contenuti digitali ai sensi dei Servizi, in caso di grave violazione del presente Contratto;
  - 9.4.7 adempimento dei nostri obblighi o degli obblighi di un Provider di servizi ai sensi di leggi, norme o regolamenti applicabili; oppure
  - 9.4.8 errori nei Servizi causati dalla fornitura di informazioni incomplete o non corrette da parte dell'Utente autorizzato o da un terzo.
- 9.5 Non siamo in alcun caso responsabili dei fondi dopo che siano stati resi disponibili a un Beneficiario.
- 9.6 Né noi né i nostri Provider di servizi (incluse le rispettive società del gruppo, dirigenti, agenti, partner, appaltatori e dipendenti) avremo alcuna responsabilità nei confronti dell'Utente per perdita di profitto, perdita di ricavi, perdita di affari, interruzione dell'attività o perdita di opportunità commerciali, né per danni indiretti o consequenziali. Anche qualora avessimo previsto la possibilità di tali danni o avessimo potuto prevedere o essere informati della possibilità di tali danni.

## 10 MODIFICHE DEL CONTRATTO

- 10.1 Di volta in volta, apporteremo modifiche al presente Contratto. Qualora procedessimo in tal senso, forniremo il solito preavviso scritto di almeno due mesi prima che le modifiche abbiano effetto.
- 10.2 Se non accetta alcuna modifica, l'Utente può interrompere l'utilizzo del Servizio. Se l'Utente non solleva obiezioni alla modifica entro il termine specificato nell'avviso, considereremo tale comportamento come sua accettazione della modifica.

## 11 COMMISSIONI E TASSI DI CAMBIO

- 11.1 L'Utente potrebbe incorrere in una commissione quando utilizza parte dei nostri Servizi. L'Utente è tenuto a pagare eventuali commissioni applicabili per le transazioni. Le commissioni per le transazioni sono dovute al momento dell'invio delle Istruzioni di pagamento e non sono rimborsabili.
- 11.2 Quando l'Utente effettua i Trasferimenti e paga in una valuta diversa da quella in cui è denominato il suo Portafoglio (ad esempio, paga in EUR per ricevere un importo equivalente in una valuta diversa), noi utilizziamo il nostro tasso di cambio standard (che può cambiare in qualunque momento) e le eventuali commissioni per la transazione applicabili al momento della conversione. Il tasso di cambio applicato è quello da noi stabilito per le coppie di valute pertinenti e il Servizio, e generalmente cambia di giorno in giorno. Per alcune valute potrà essere rilevata una differenza fra il tasso di cambio a cui viene acquistata la valuta estera e quello applicato all'Utente. Tale differenza ha lo scopo di coprire i costi da noi sostenuti. Comunicheremo all'Utente le nostre tariffe e gli eventuali addebiti quando quest'ultimo richiede questo servizio.
- 11.3 L'Utente è responsabile di eventuali imposte dovute dall'utilizzo dei nostri Servizi da parte dell'Utente ed è sua responsabilità raccogliere, segnalare e pagare le imposte corrette all'autorità fiscale competente.
- 11.4 Altri potrebbero applicare imposte, commissioni o costi al Beneficiario, ad esempio un Provider di servizi può addebitare una commissione per prelevare l'importo del Trasferimento.
- 11.5 L'Utente accetta di essere autorizzato a detrarre le nostre commissioni o qualsiasi altro importo a suo carico dal Portafoglio. Se non dispone di fondi sufficienti nel suo Portafoglio per coprire tali importi, potremmo rifiutare di fornirgli i Servizi.

## 12 RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

- 12.1 Il presente Contratto rimarrà in vigore fino alla risoluzione da parte nostra o da parte dell'Utente. Se l'Utente desidera chiudere il proprio Conto, deve ritirare i fondi entro un periodo di tempo ragionevole prima della chiusura del Conto.
- 12.2 Noi possiamo concludere il presente Contratto e interrompere l'accesso ai Servizi da parte dell'Utente in qualsiasi momento. L'Utente e noi possiamo inoltre concludere il presente Contratto con un preavviso scritto di un (1) mese.
- 12.3 Noi possiamo concludere il presente Contratto e interrompere l'accesso ai Servizi da parte dell'Utente senza preavviso nel caso in cui:
  - 12.3.1 abbiamo ragionevoli motivi per ritenere che l'Utente utilizza i Servizi con modalità illegali o fraudolente;
  - 12.3.2 siamo tenuti a farlo per rispettare leggi, regolamenti, ordinanze del tribunale o istruzioni dell'ombudsman;
  - 12.3.3 se l'Utente non ci ha fornito alcuna informazione di cui abbiamo bisogno per rispettare i nostri obblighi legali e normativi per prevenire illeciti finanziari o riteniamo ragionevolmente che le informazioni fornite siano errate o non veritieri; o
  - 12.3.4 l'Utente ha commesso violazioni gravi o ripetute del presente Contratto e non ha rimediato all'errore entro i tempi ragionevolmente richiesti.
- 12.4 In caso di risoluzione immediata del presente Contratto, provvederemo a informare l'Utente appena possibile, nella misura consentita dalla legge.
- 12.5 Al termine del presente Contratto, interromperemo l'elaborazione delle nuove Istruzioni di pagamento. Le Istruzioni di pagamento inviate in precedenza, ma che non erano ancora state elaborate al momento della risoluzione del presente Contratto, verranno elaborate comunque. Gli obblighi di pagamento da parte dell'Utente nei nostri confronti continueranno anche dopo la cessazione del presente Accordo (ad esempio, se ci deve denaro a causa di un annullamento, resterà comunque responsabile del pagamento anche dopo la cessazione dell'Accordo).

12.6 Al termine del presente Accordo, dovrà prelevare i fondi dal suo Portafoglio. Al momento della cessazione, qualora vi siano ancora fondi nel Portafoglio, l'Utente non avrà più accesso agli stessi, ma potrà ottenere un rimborso contattandoci.

## 13 RECLAMI

13.1 In caso di reclamo relativo ai Servizi, contattare il nostro team del Servizio clienti sul nostro sito Web.

## 14 PROPRIETÀ INTELLETTUALE

14.1 I Servizi, il sito Web, i contenuti e tutta la proprietà intellettuale ad essi relativi e contenuti negli stessi (inclusi, a titolo di esempio non esaustivo, copyright, brevetti, diritti di database, marchi di fabbrica e marchi di servizio) sono di nostra proprietà o di proprietà delle nostre affiliate o di terze parti. Tutti i diritti, i titoli e gli interessi relativi al sito Web Taptap Send e a Servizi rimarranno di nostra proprietà e/o di proprietà di tali terze parti.

14.2 I Servizi possono essere utilizzati solo per gli scopi consentiti dal presente Contratto o descritti nel nostro sito Web. L'Utente non può duplicare, pubblicare, modificare, creare opere derivate da, partecipare al trasferimento o alla vendita di, pubblicare su Internet, distribuire o sfruttare in alcun modo il sito Web, i Servizi di Taptap Send, né qualunque parte di essi, per alcun uso pubblico o commerciale in mancanza della nostra espressa autorizzazione scritta. L'Utente non può: (i) utilizzare robot, spider, scraper o altri dispositivi automatizzati per accedere ai Servizi; e/o (ii) rimuovere o alterare qualsiasi copyright, marchio o altra nota o legenda di copyright visualizzata sul sito Web Taptap Send (o su pagine stampate del sito Web). Il nome "Taptap Send" e altri nomi e marchi di proprietà dei prodotti e/o servizi Taptap Send indicati sul sito Web di Taptap Send sono nostri marchi esclusivi o marchi esclusivi di altre terze parti. Gli altri nomi di prodotti, servizi e società che appaiono sul sito Web possono essere marchi dei rispettivi proprietari, pertanto non è consentito utilizzarli, copiarli o riprodurli in alcun modo.

## 15 COMUNICAZIONI ELETTRONICHE

15.1 L'Utente comprende e accetta che il presente Contratto verrà sottoscritto in modalità elettronica e che le categorie di informazioni ("Comunicazioni") riportate di seguito possono essere trasmesse utilizzando mezzi elettronici:

- 15.1.1 il presente Contratto e qualsiasi rettifica, modifica o integrazione alle stesse;
- 15.1.2 qualunque dichiarazione o avviso iniziale, periodico o di altro tipo fornito in relazione ai Servizi, inclusi, senza limitazione, quelli richiesti dalla legge;
- 15.1.3 qualunque comunicazione relativa all'assistenza clienti, incluse quelle relative alle segnalazioni degli errori o all'uso non autorizzato dei Servizi; e
- 15.1.4 qualunque altra comunicazione relativa ai Servizi o a noi.

15.2 I Servizi non consentono di fornire Comunicazioni in formato cartaceo o tramite altri mezzi non elettronici. L'Utente può revocare il proprio consenso alla ricezione delle Comunicazioni in formato elettronico ma, in tal caso, non potrà più utilizzare i Servizi. Per ritirare il consenso, l'Utente deve contattarci tramite e-mail.

15.3 Qualsiasi comunicazione da comunicare ai sensi del presente Contratto deve essere fornita per iscritto e inviata tramite e-mail. Possiamo dare un avviso all'Utente inviando un'e-mail a uno qualsiasi degli indirizzi e-mail registrati per il suo account.

## 16 DISPOSIZIONI GENERALI

16.1 Legge applicabile: al presente Contratto si applicano le leggi del Belgio.

16.2 Controversie: qualsiasi controversia relativa ai nostri Servizi come previsto dal presente Contratto deve essere intentata presso i tribunali del Belgio.

- 16.3 Protezione dei dati: l'Utente ci autorizza a trattare, trasmettere e utilizzare i propri dati personali ai fini della fornitura dei Servizi di pagamento. Tutti i dati personali che ci vengono forniti saranno trattati in conformità alla nostra Informativa sulla privacy, che costituisce parte integrante del presente Contratto. L'Utente può ritirare il proprio consenso in qualsiasi momento. Ciò non influirebbe sulla legittimità del trattamento dei dati che ha avuto luogo prima di tale revoca del consenso. Se l'Utente revoca il proprio consenso, potremmo non essere in grado di fornire i Servizi richiesti.
- 16.4 Nessun diritto di terze parti: i diritti riconosciuti dal presente Contratto si riferiscono esclusivamente all'Utente e a noi.
- 16.5 Lingua: la lingua del presente Contratto è l'inglese. Tutte le comunicazioni relative a esso saranno in lingua inglese. Se l'Utente sceglie di utilizzare il sito Web in una lingua diversa dall'inglese, accetta che le comunicazioni vengano fornite in tale lingua o in inglese. Pur facendo del nostro meglio per tradurre il sito Web e le altre comunicazioni, è l'interpretazione in inglese che prevale in ultima istanza.
- 16.6 Rinuncia: se l'Utente viola il Contratto e noi non interveniamo immediatamente, possiamo comunque far valere i nostri diritti in un secondo momento.
- 16.7 Trasferimento dei diritti: l'Utente non è autorizzato a cedere alcun obbligo o diritto derivante dal presente Contratto. Noi ci riserviamo il diritto di trasferire o cedere il presente Contratto e/o qualunque nostro diritto ai sensi dello stesso, in qualunque momento e senza richiedere il consenso dell'Utente.
- 16.8 Intero accordo: il presente Contratto costituisce l'intero accordo tra noi e l'Utente e sostituisce qualunque intesa, accordo o discussione precedente fra noi e l'Utente, in merito all'oggetto del presente Contratto e all'utilizzo dell'App e/o dei nostri Servizi.
- 16.9 Separabilità: se una qualunque delle parti del presente Contratto dovesse risultare nulla, illegale o inapplicabile, le restanti parti del Contratto rimarranno comunque in vigore.
- 16.10 Relazione: nessuna disposizione del presente Contratto è intesa o dovrà operare per creare una partnership o una joint venture di qualsiasi tipo tra di noi. Nessuno di noi è autorizzato ad agire in qualità di agente per l'altro e nessuno dei due avrà l'autorità di agire in nome o per conto dell'altro o di vincolare in altro modo l'altro.
- 16.11 Salvaguardia: quando l'Utente aggiunge denaro al proprio Portafoglio o effettua un Trasferimento che non è ancora stato completato, il suo denaro viene conservato in modo sicuro e protetto. A tal fine, garantiamo un contratto assicurativo in EUR o lo inseriamo in conti bancari monetari con clienti in EUR detenuti presso le principali banche, separati dal nostro denaro. Questa procedura prende il nome di "salvaguardia". Salvaguardiamo il denaro che deteniamo per conto dell'Utente fino a quando non lo paghiamo a un Beneficiario o non lo rimborsiamo all'Utente. In caso di insolvenza da parte nostra, l'Utente verrà rimborsato dall'assicurazione e/o utilizzando i fondi dei conti bancari dedicati ai clienti, con precedenza sugli altri creditori, come previsto dalle normative applicabili.
- 16.12 Taptap Send non è una banca: I Fondi dell'Utente detenuti presso di noi non sono garantiti da alcun sistema di protezione dei depositi, inclusi il Fondo di garanzia e il Fondo di protezione. I Dati del conto che forniamo all'Utente sono un mezzo per ricevere Fondi nel suo Portafoglio e non un numero di conto per un conto bancario detenuto dall'Utente.