

---

Última atualização: 29 abril de 2025 - Versão n.º 2

## **FICHA DE INFORMAÇÃO SERVIÇO DE PAGAMENTO IP DA SCALAPAY "PAY NOW"**

### **INFORMAÇÕES SOBRE A SCALAPAY IP S.P.A.**

A Scalapay IP S.p.A. ("**Scalapay IP**") é uma instituição de pagamento de direito italiano que exerce as suas atividades nos termos do artigo 114º-sexies e seguintes do Decreto Legislativo 1 de setembro de 1993, n.º 385. A Scalapay IP está sujeita à supervisão do Banco de Itália e está registada sob o n.º 36018.0 no Registo de Instituições de Pagamento disponível em <https://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/albi-elenchi/>.

A Scalapay IP foi autorizada a oferecer os seus serviços de pagamento em Portugal ao abrigo da liberdade de prestação de serviços do Banco de Portugal.

N.º DE IVA: 06078740484

Sede social: Via Nervesa 21, 20139 Milão (MI), Itália.

Endereço de correio eletrónico certificado da Scalapay IP: [scalapayip@legalmail.it](mailto:scalapayip@legalmail.it)

Scalapay IP: support@ip.scalapay.com

Sítio Web: <https://paymentinstitute.scalapay.com/>

### **CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO**

#### **INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O SERVIÇO DE PAGAMENTO**

O serviço de pagamento oferecido pela Scalapay IP permite ao cliente comprar e pagar os produtos num único pagamento no momento da compra ("**Pay Now**").

Especificamente, o serviço de pagamento consiste na emissão de um instrumento de pagamento de utilização única representado pelo conjunto de procedimentos acordados entre o cliente e a Scalapay IP e utilizado para iniciar a ordem de pagamento relativa à compra a favor do cliente. O serviço de pagamento permite assim ao cliente pagar o produto – incluindo o preço de compra, os custos de envio, os impostos e qualquer outro montante aplicado à transação pelo vendedor ou por um terceiro – num único pagamento no momento da compra.

#### **FUNCIONAMENTO DO SERVIÇO**

O cliente pode solicitar a utilização do serviço de pagamento através da aplicação Scalapay ou do sítio Web. A aprovação do pedido está condicionada à existência de fundos suficientes para efetuar a compra no método de pagamento do cliente. Se o pedido for aprovado, o método de pagamento do cliente é debitado num montante igual ao custo do produto adquirido e a Scalapay IP transfere esse montante para o vendedor.

### **RISCOS TÍPICOS DO SERVIÇO**

A utilização e o acesso ao serviço Scalapay e à conta Scalapay pelo cliente podem conduzir a uma utilização incorreta do instrumento de pagamento emitido pela Scalapay IP em caso de acesso de terceiros à conta Scalapay. O cliente é, por conseguinte, obrigado a manter

---

confidenciais as credenciais de acesso à conta e os dispositivos com os quais acede à conta Scalapay.

## **CONDIÇÕES ECONÓMICAS**

A utilização do serviço de pagamento oferecido pela Scalapay IP é gratuita para o cliente. O cliente pode estar sujeito a eventuais custos associados ao método de pagamento escolhido.

## **RESCISÃO**

**Rescisão do cliente.** Em qualquer momento antes da compra, o cliente pode rescindir os termos e condições de utilização sem incorrer em qualquer taxa, mediante simples notificação escrita a enviar para o endereço eletrónico [support@ip.scalapay.com](mailto:support@ip.scalapay.com).

Após a compra, o cliente não tem o direito de revogar o acordo de pagamento, mas pode rescindir as condições de utilização sem incorrer em quaisquer encargos, mediante simples notificação escrita a enviar para o endereço eletrónico [support@ip.scalapay.com](mailto:support@ip.scalapay.com). Nesse caso, contudo, a rescisão não constitui uma revogação do consentimento dado para debitar o montante devido no método de pagamento escolhido.

**Rescisão da Scalapay IP.** A Scalapay IP pode rescindir as condições de utilização com um pré-aviso de 60 dias. Para além disso, a Scalapay IP pode rescindir as condições de utilização em qualquer momento, caso se verifiquem determinadas circunstâncias, por exemplo: não pagamento ou pagamento incompleto por parte do cliente, risco de fraude, utilização do serviço pelo cliente de uma forma que não esteja em conformidade com a lei, as condições de utilização ou a boa fé.

## **RECLAMAÇÕES**

Quaisquer reclamações relativas ao produto adquirido e relacionadas com o contrato de venda entre o vendedor e o cliente devem ser feitas contra o vendedor, sendo a Scalapay IP alheia à relação de venda.

O cliente pode apresentar uma reclamação relativa ao serviço de pagamento oferecido pela Scalapay IP ou qualquer litígio sobre as ações da empresa por email certificado em [scalapayipreclami@legalmai.it](mailto:scalapayipreclami@legalmai.it) ou por carta registada com aviso de receção ou por correio eletrónico no seguinte endereço Via Nervesa 21, 20139 Milão (MI), ou por correio eletrónico para [reclami@ip.scalapay.com](mailto:reclami@ip.scalapay.com). As reclamações devem ser apresentadas nos formulários indicados no sítio Web <https://paymentinstitute.scalapay.com/reclami>.

A Scalapay IP irá esforçar-se por resolver a reclamação no prazo de 15 dias a contar da receção da reclamação, no caso de reclamações relativas ao serviço de pagamento oferecido; 30 dias para outros tipos de reclamações relativas às operações da Scalapay IP, prorrogáveis até 90 dias de calendário em casos de especial complexidade; no entanto, se o

---

cliente não receber uma resposta no prazo indicado ou não ficar satisfeito com a resposta recebida, pode, como alternativa:

- (i) apresentar um recurso junto da Arbitragem Bancária e Financeira ("ABF"). A ABF é um sistema alternativo à justiça civil para a resolução de litígios que surjam entre bancos e intermediários e os seus clientes relativamente a transações e serviços bancários e financeiros. Para mais informações, os clientes podem consultar o [sítio Web](#) da ABF ou solicitar informações diretamente à Scalapay IP. Os clientes podem apresentar o recurso junto da ABF através da plataforma Fin-Net, a rede europeia de cooperação entre organismos nacionais para a resolução extrajudicial de litígios bancários, de seguros e de serviços financeiros. Para mais informações, os clientes podem consultar o sitio Web da ABF acessível através desta [ligação](#), consultar a página Web da FIN-NET ou solicitar informações diretamente à Scalapay IP;
- (ii) recurso à justiça comum, sem prejuízo do procedimento de mediação obrigatório a realizar junto de uma entidade de mediação especializada em litígios bancários e financeiros inscrita no registo especial do Ministério da Justiça;
- (iii) utilizar a Plataforma ODR, uma ferramenta oferecida aos consumidores para a resolução extrajudicial de quaisquer litígios relacionados com e/ou decorrentes de contratos de venda de bens e serviços celebrados em linha. A plataforma está disponível na seguinte ligação <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

O cliente pode sempre apresentar uma reclamação ao Banco de Itália, utilizando também o serviço em linha disponível no sitio Web do Banco de Itália, na secção "Services for the Public".

---

Última atualização: 29 de abril de 2025 - Versão n.º 2

## CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO DE PAGAMENTO "PAY NOW" DA SCALAPAY IP

As presentes Condições de Utilização, incluindo a ficha de informação, aplicam-se entre a Scalapay IP S.p.A. e o cliente que utiliza o serviço de pagamento oferecido pela Scalapay IP.

### 1. Definições

Para efeitos do presente documento, os termos seguintes, expressos no singular ou no plural, terão os significados abaixo indicados:

**Conta Scalapay:** a conta pessoal do Cliente ativada após o registo na Plataforma Scalapay através do site [www.scalapay.com](http://www.scalapay.com) ou da aplicação móvel Scalapay após a aceitação dos termos e condições gerais da Scalapay S.r.l. com sede em Milão (MI), Via Nervesa 21, N.I.F. / N. IVA 06891080480, REA n. MI - 2606390;

**Conta Scalapay IP:** a seção na Conta Scalapay dedicada ao relacionamento entre o Cliente e o Scalapay IP para o uso do Serviço de Pagamento;

**Compra:** a compra - efetuada num único pagamento pelo Cliente - de qualquer Produto a um Vendedor através do Serviço de Pagamento;

**Scalapay S.r.l.:** a empresa Scalapay S.r.l., uma sociedade unipessoal com sede social em Milão, Via Nervesa 21, IVA n.º 06891080480, proprietária da plataforma Scalapay. A Scalapay S.r.l. e a Scalapay IP estão sujeitas ao controlo conjunto da Scalapay Limited;

**Plataforma Scalapay:** a infraestrutura informativa e digital utilizada pela Scalapay IP para a prestação dos seus serviços;

**Scalapay IP:** a empresa Scalapay IP S.p.A., com sede em Milão, Via Nervesa 21, N. IVA 06078740484, REA N. MI - 2688662, capital social: 5.284.254,00 euros, uma instituição de pagamento de direito italiano registada sob o n.º 36018.0 no Registo das Instituições de Pagamento;

**Serviço de Pagamento ou Serviço:** o serviço de pagamento oferecido ao cliente pela Scalapay IP, nos termos do artigo 1, co.2, let., h-septies,l, n 5 do Decreto Legislativo 1 de setembro de 1993, n.º 385 ("TUB"), que consiste na emissão de um instrumento de pagamento único(ou seja, válido para a realização

de uma única ordem de pagamento relativa a uma Compra) representado pelo conjunto de procedimentos acordados entre o cliente e a Scalapay IP, regido pelas presentes Condições de Utilização e utilizado para iniciar a ordem de pagamento relativa à Compra, que é efetuada num único pagamento.

**Cliente** significa a pessoa singular que utiliza o Serviço de Pagamento oferecido pela Scalapay IP em conformidade com as presentes Condições de Utilização;

**Condições de Utilização:** as presentes condições de utilização que se aplicam ao Serviço prestado pela Scalapay IP ao cliente. As Condições de Utilização referem-se a operações de pagamento individuais que não fazem parte de um acordo-quadro na aceção do Regulamento do Banco de Itália sobre a Transparência das Transações e Serviços Bancários e Financeiros de 29/07/2009, com as alterações que lhe foram introduzidas;

**Custo Total do Produto:** o montante total a pagar pelo Cliente pela compra de um Produto num Ponto de Venda, incluindo o preço de compra, os custos de envio, os impostos e qualquer outro montante aplicado à transação pelo Vendedor ou por terceiros;

**Produto:** qualquer bem e/ou serviço que possa ser adquirido pelo cliente ao Vendedor, pagando o respetivo preço num único pagamento através do Serviço de Pagamento;

**Vendedor** significa a empresa ou o negócio que aceita o instrumento de pagamento emitido ao Cliente pela Scalapay IP, em conformidade com as presentes Condições de Utilização, permitindo que os Clientes comprem os seus Produtos nos seus pontos de venda online e/ou em loja através do Serviço de Pagamento.

**Ponto de Venda:** qualquer local, loja física, sítio Web ou plataforma digital onde os Produtos do Vendedor possam ser adquiridos através do Serviço de Pagamento;

**Pedido:** o pedido que o cliente envia à Scalapay IP com o objetivo de utilizar o Serviço de Pagamento

para a compra de um ou mais Produtos do Vendedor no Ponto de Venda;

**Plataforma de Pagamento:** a plataforma de pagamento autorizada a operar no EEE através da qual o montante da Compra é debitado do Método de Pagamento indicado pelo cliente, por exemplo, Stripe Payments Europe, Limited, uma empresa constituída ao abrigo das leis da Irlanda com sede social em 1, Grand Canal Street Lower, Grand Canal Dock, Dublin (Irlanda) ou outra entidade com as licenças exigidas pelas disposições aplicáveis e que tenha celebrado um acordo com a Scalapay IP;

**Método de Pagamento:** qualquer método de pagamento aceite pela Scalapay IP (por exemplo, cartão de crédito, cartão de débito, cartão pré-pago ou, se for caso disso, transferência bancária), cujos dados são fornecidos pelo Cliente aquando da criação da Conta Scalapay ou da ativação da Conta Scalapay IP ou aquando da primeira utilização do Serviço de Pagamento, a utilizar para debitar os pagamentos devidos ao abrigo das presentes Condições de Utilização, bem como para creditar quaisquer reembolsos, ou qualquer método de pagamento subsequentemente adicionado à Conta Scalapay;

**Prazo Final de Devolução:** o 90º (nonagésimo) dia após o dia em que a Scalapay envia a confirmação de aprovação em relação a uma Compra de Produto;

**Produtos proibidos:** quaisquer bens e/ou serviços que não possam ser adquiridos através da Scalapay IP por estarem sujeitos a restrições e, nomeadamente:

- a) Armas;
- b) Jogos de azar, apostas;
- c) Drogas e medicamentos ilegais, produtos ou serviços para a produção e composição de drogas, medicamentos sujeitos a receita médica;
- d) Prostituição, serviços de acompanhantes, clubes de striptease (pornografia), produtos e serviços relacionados com a pedofilia, exploração sexual;
- e) Comércio e venda de animais vivos e de produtos que possam causar sofrimento aos animais, comércio de animais/plantas raras ou ameaçados de extinção;

- f) Produtos que fomentem o ódio, a violência, o racismo ou a discriminação;
- g) Crowdfunding, esquemas em pirâmide, esquemas Ponzi ou "enriquecimento rápido";
- h) Produtos e serviços fornecidos sem licença e/ou contrafações;
- i) Produtos ou serviços que incentivam o branqueamento de capitais e o financiamento do terrorismo
- j) Serviços de compra de ouro/transferência de dinheiro;
- k) Produtos financeiros e serviços de investimento, moedas criptográficas, NFT;
- l) Venda de moedas para jogos em linha;
- m) Cartões de oferta;
- n) Líquidos para cigarros eletrónicos;
- o) Venda e distribuição de música, filmes, software ou outros produtos licenciados contrafeitos ou não licenciados;
- p) Qualquer outro produto ou serviço que infrinja diretamente ou facilite a infração de marcas registadas, patentes, direitos de autor, segredos comerciais, direitos de propriedade ou privacidade de terceiros;
- q) Sítios de vendas dedicados exclusivamente ao segmento B2B (ou seja, empresa a empresa);
- r) Serviços de assinatura.

## 2. OBJETO DO SERVIÇO

2.1. O Serviço de Pagamento oferecido pela Scalapay IP ao cliente permite-lhe comprar e pagar os produtos de um vendedor num único pagamento, através de um conjunto de procedimentos acordados entre o cliente e a Scalapay IP, regidos pelas presentes Condições de Utilização, que permitem ao cliente iniciar a ordem de pagamento relativa à Compra.

## 3. CONDIÇÕES DE ACESSO AO SERVIÇO

Para utilizar o Serviço, o Cliente deve:

- (i) ser uma pessoa singular maior de idade;
- (ii) Possuir a capacidade de ação necessária para assumir compromissos em relação à Scalapay IP;
- (iii) ser residente em Portugal;

- 
- (iv) ser titular de uma Conta Scalapay;
  - (v) ativar uma Conta Scalapay IP. Ao ativar a Conta Scalapay IP, o cliente é obrigado a confirmar e/ou atualizar as informações fornecidas aquando da ativação da Conta Scalapay (nome e apelido, data de nascimento, nacionalidade, número de segurança social, endereço residencial, endereço eletrónico, número de telefone detalhes de um Método de Pagamento válido) e a fornecer dados adicionais (local de nascimento, sexo, detalhes e cópia de um documento de identidade), a fim de permitir que a Scalapay IP verifique a identidade do cliente, evite fraudes e, quando necessário, cumpra os requisitos de combate ao branqueamento de capitais e ao terrorismo. O Cliente autoriza a Scalapay S.r.l. a comunicar a Scalapay IP os dados carregados na Plataforma Scalapay, necessários para a utilização do Serviço Scalapay IP e para a verificação da identidade do Cliente, utilizando igualmente serviços de terceiros;
  - (vi) dispor de um Método de Pagamento válido e/ou as autorizações necessárias para a sua utilização.

#### **4. VERIFICAÇÃO DA IDENTIDADE DO CLIENTE**

4.1 A Scalapay IP pode efetuar verificações adequadas para confirmar a identidade do Cliente, solicitando quaisquer documentos necessários para o efeito; por exemplo, um documento de identidade válido e uma imagem ou vídeo do rosto utilizando métodos de reconhecimento biométrico. Esta verificação é necessária para permitir que a Scalapay IP cumpra as suas obrigações ao abrigo das leis contra o branqueamento de capitais, o antiterrorismo e a prevenção da fraude. A Scalapay IP pode utilizar serviços de terceiros para verificar as informações fornecidas pelo Cliente.

4.2 Se o pedido de documentação da Scalapay IP ao Cliente for efetuado para cumprir as obrigações decorrentes das leis de combate ao branqueamento de capitais e ao terrorismo ou para prevenir a fraude, e se o Cliente não puder fornecer a documentação solicitada, o Cliente reconhece que a Scalapay IP tem

o direito de rescindir as Condições de Utilização em conformidade com o artigo 17.3. Nesse caso, o cliente é, no entanto, obrigado a efetuar os pagamentos previstos nas presentes Condições de Utilização.

#### **5. UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO DE PAGAMENTO**

5.1. O Pedido com o qual o cliente solicita a utilização do Serviço de Pagamento é transmitido através da aplicação Scalapay ou do sítio Web no momento em que o cliente escolhe o Serviço de Pagamento para pagar o Produto do Vendedor. Com o Pedido, o Cliente dá o seu consentimento à operação de pagamento. No momento do Pedido, a Scalapay IP pode pedir autorização para bloquear o montante correspondente ao Custo Total do Produto à instituição que emitiu o Método de Pagamento do cliente, a fim de verificar a validade desse Método de Pagamento. O montante fica bloqueado até o cliente concluir a Compra. A Scalapay IP não pode garantir o tempo necessário para que o emissor do Método de Pagamento do cliente processe as instruções da Scalapay IP e liberte os fundos pré-autorizados.

5.2. O Pedido de utilização do Serviço de Pagamento e a execução do serviço estão sujeitos à aprovação da Scalapay IP. Esta aprovação depende da presença no Método de Pagamento do cliente de fundos suficientes para concluir a Compra.

5.3. Uma vez aprovado o Pedido, a Scalapay IP adquire a transação de pagamento resultante da compra do produto pelo cliente que optou por utilizar o Serviço de Pagamento. O Método de Pagamento do cliente é debitado num montante igual ao Custo Total do Produto comprado e Scalapay IP transfere este montante para o vendedor. Em seguida, o cliente receberá um resumo da transação de pagamento por correio eletrónico, que também estará disponível na Conta Scalapay.

5.4. Ao efetuar a Compra através do Serviço de Pagamento, o cliente autoriza a Scalapay IP a debitar no seu Método de Pagamento o montante correspondente ao Custo Total do Produto. Se o cliente tiver indicado uma pluralidade de modos de pagamento, a Scalapay IP pode debitá-lo qualquer um deles e, se o débito não for bem sucedido, pode debitá-lo outro Método de Pagamento indicado pelo cliente. Qualquer mau funcionamento e/ou acesso

não autorizado ao Método de Pagamento é da exclusiva responsabilidade do Cliente, que continua obrigado a pagar as somas devidas pela utilização do Serviço.

5.5. A utilização do Serviço por parte do Cliente está sujeita a uma pré-aprovação específica por parte da Scalapay IP, que é sempre livre de a rejeitar, a seu exclusivo critério, ou de a cancelar ou suspender após a aprovação. Por exemplo, a Scalapay IP pode decidir não prosseguir com o Pedido, ou cancelar ou suspender o Pedido já aprovado no caso de:

- (i) comunicação de dados incorretos ou falsos pelo Cliente aquando da ativação da Conta Scalapay ou da Conta Scalapay IP;
- (ii) incumprimento pelo Cliente das obrigações previstas no artigo 7º das Condições de Utilização;
- (iii) não pagamento e/ou pagamento incompleto dos montantes devidos por uma Compra anterior efetuada utilizando os serviços da Scalapay IP;
- (iv) percepção do risco de fraude por parte da Scalapay IP e/ou a necessidade de cumprir as disposições de combate ao branqueamento de capitais ou outras ordens legais, regulamentares ou de autoridades;
- (v) risco de o Cliente não cumprir as suas obrigações de pagamento no âmbito da Compra;
- (vi) qualquer utilização do Serviço pelo Cliente ou por um terceiro que a Scalapay IP considere não estar em conformidade com a lei, com as Condições de Utilização e/ou com a boa fé.

5.6. Prazos de execução do Pedido. O Cliente dá o seu consentimento para a execução da operação de pagamento, que se considera ter sido recebido no momento em que efetua o Pedido, e será executado imediatamente após a aprovação do Pedido. O Pedido pode ser revogado até ao momento da sua aprovação.

5.7. Não aprovação do Pedido. No caso de o Pedido não ser aprovado, a Scalapay IP notificará o cliente de que a Compra não pode ser efetuada. Fica entendido que o Cliente pode continuar a comprar o Produto diretamente ao Vendedor sem utilizar o Serviço de Pagamento. Em caso de anulação ou de suspensão de um Pedido que já tenha sido aprovado,

a Scalapay IP procederá ao reembolso total dos montantes cobrados ao Cliente no Método de Pagamento utilizado para a aquisição do produto.

5.8. Confirmação e aprovação do Pedido. Em caso de aprovação do Pedido, a Scalapay IP comunicará a confirmação ao Cliente e ao Vendedor, faturando o Custo Total do Produto.

## 6. CONDIÇÕES ECONÓMICAS DO SERVIÇO

6.1. A utilização do Serviço de Pagamento pelo Cliente é gratuita e não implica quaisquer taxas, juros e/ou outros encargos.

6.2. O Cliente pode estar sujeito a custos potenciais associados ao Método de Pagamento ou a impostos adicionais, taxas ou outros custos não impostos ou pagos à Scalapay IP e pelos quais a Scalapay IP não é responsável.

## 7. OBRIGAÇÕES DOS CLIENTES

O cliente compromete-se a:

- (i) garantir que todas as informações fornecidas no momento da ativação da Conta Scalapay IP são corretas e precisas e se mantêm sempre atualizadas, completas e válidas até ao pagamento integral dos montantes devidos pela utilização do serviço;
- (ii) não remover o Método de Pagamento antes da Compra e garantir que o mesmo tem fundos suficientes para permitir o débito, tal como estabelecido nas presentes Condições de Utilização;
- (iii) notificar imediatamente a Scalapay IP de qualquer alteração ou modificação do Método de Pagamento ou dos dados conexos;
- (iv) contactar imediatamente a Scalapay IP em caso de mau funcionamento do Método de Pagamento, indicando um Método de Pagamento diferente;
- (v) manter a confidencialidade das credenciais de acesso e impedir o acesso não autorizado à Conta Scalapay, à Conta Scalapay IP e aos dispositivos através dos quais o Cliente acede a essas contas e, consequentemente, ao Serviço (ou seja, telemóvel, computador pessoal), bem como notificar prontamente a Scalapay IP de qualquer possível apropriação indevida de

- credenciais de acesso e utilização não autorizada ou indevida do Serviço por terceiros;
- (vi) não utilizar o Serviço para atividades ilegais ou fraudulentas.
  - (vii) não utilizar o Serviço para adquirir Produtos Proibidos, tal como definido no Artigo 1.

Os avisos referidos no presente artigo podem ser enviados para os endereços especificados no artigo 15.3 das Condições de Utilização.

## **8. PAGAMENTOS AUTOMÁTICOS PARA A SCALAPAY IP E AUTORIZAÇÃO DE DÉBITO DIRETO**

8.1. No momento da Compra, o Cliente autoriza a Scalapay IP a debitá automaticamente, através da Plataforma de Pagamento, os montantes correspondentes ao Custo Total do Produto relacionado com a Compra no Método de Pagamento, que deverá, por conseguinte, ter sempre a disponibilidade necessária. O Cliente reconhece à Scalapay IP a possibilidade de cobrar ou reembolsar montantes de qualquer um dos métodos de pagamento fornecidos pelo Cliente.

8.2. O Cliente não pode remover o Método de Pagamento utilizado durante a vigência das presentes Condições de Utilização, ou seja, até ao pagamento do Custo Total do Produto.

8.3. Se um débito num Método de Pagamento não for bem sucedido e o cliente tiver introduzido uma pluralidade de métodos de pagamento na Conta Scalapay, o cliente reconhece à Scalapay IP o direito de debitá qualquer um deles.

8.4. O cliente é o único responsável pela existência de fundos suficientes no seu Método de Pagamento e compromete-se a notificar imediatamente a Scalapay IP de qualquer alteração ou modificação do Método de Pagamento ou dos dados conexos. Em caso de mau funcionamento de um Método de Pagamento, o cliente é obrigado a contactar imediatamente a Scalapay IP ou a entrar na sua Conta Scalapay para propor ou introduzir um outro Método de Pagamento funcional e/ou válido. Fica entendido que qualquer mau funcionamento do Método de Pagamento é exclusivamente imputável ao Cliente, que será sempre obrigado a pagar o montante devido ao abrigo das presentes Condições de Utilização.

## **9. DEVOLUÇÕES E REEMBOLSOS**

9.1. As devoluções e os reembolsos dos Produtos adquiridos através do Serviço de Pagamento são regidos pelo contrato de venda celebrado pelo Cliente com o Vendedor, ao qual a Scalapay IP permanece alheia. De facto, a responsabilidade pelos Produtos e pela sua entrega/fornecimento continua a ser do Vendedor, incluindo a entrega de produtos defeituosos ou com falhas.

9.2. Se, até o Prazo Final de Devolução, o vendedor tiver informado a Scalapay IP de que autorizou a devolução ou o reembolso da totalidade ou de parte do produto, a Scalapay IP creditará os montantes devidos ao cliente no mesmo Método de Pagamento utilizado para a Compra.

9.4. A Scalapay IP não assume qualquer obrigação relativamente aos reembolsos efetuados após o termo do Prazo Final de Devolução, cujo tratamento é da inteira responsabilidade do Cliente e do Vendedor.

9.5. Se o Cliente tiver utilizado um vale de desconto para efetuar a sua Compra, a Scalapay IP permanece alheia ao montante pago através do vale de desconto e, por conseguinte, este montante não pode, em caso algum, ser reembolsado, nem mesmo em caso de devolução do produto ou de reclamação.

## **10. SEGURANÇA DA CONTA SCALAPAY**

10.1. O cliente é responsável pela proteção e preservação da confidencialidade da Conta Scalapay IP e reconhece que a Scalapay IP não tem qualquer responsabilidade pelo acesso e/ou utilização não autorizada da Conta Scalapay IP e dos endereços de correio eletrónico e/ou números de telefone e/ou métodos de pagamento associados à Conta Scalapay IP.

10.2. Ao criar uma Conta Scalapay IP, o Cliente concorda e compromete-se a:

- a) declarar que todas as informações fornecidas no momento da criação da Conta Scalapay são corretas e precisas e mantê-las atualizadas, completas e válidas durante a vigência das Condições de Utilização;
- b) manter o controlo da Conta Scalapay IP e impedir que alguém lhe aceda;

- c) não utilizar identidades falsas, número de telefone, Método de Pagamento, correio eletrónico sem autorização para a criação da Conta Scalapay e da Conta Scalapay IP;
- d) não utilizar o Serviço de Pagamento para atividades ilegais e/ou fraudulentas.

## 11. MEDIDAS DE PROTEÇÃO E CORREÇÃO

11.1. Se o Cliente suspeitar de uma utilização ilegal ou fraudulenta do Serviço, deve notificar imediatamente a Scalapay IP através dos canais de comunicação indicados no artigo 15. Nesse caso, a Scalapay IP poderá proceder com a suspensão do Serviço.

11.2. Se o cliente tiver conhecimento de uma transação não autorizada ou incorretamente executada, tem o direito de a mandar retificar, desde que notifique a Scalapay IP sem demora e, em qualquer caso, o mais tardar 13 meses após a transação.

A Scalapay IP é responsável pelos custos associados a transações não autorizadas, não executadas ou incorretamente executadas, de acordo com as disposições legais, exceto em casos de dolo ou negligência grave por parte do Cliente, ou em casos de força maior ou caso fortuito, ou em casos em que a Scalapay IP esteja vinculada a outras obrigações legais decorrentes das disposições aplicáveis.

## 12. LIMITAÇÕES DE RESPONSABILIDADE

12.1. A Scalapay IP está empenhada em fornecer o Serviço de forma contínua e atempada. A Scalapay IP não pode, no entanto, ser responsabilizada por:

- (i) eventuais interrupções do Serviço e pela sua indisponibilidade;
- (ii) limitações de acesso ao Serviço devido a falhas ou mau funcionamento dos sistemas informáticos do Vendedor e do Cliente;
- (iii) o tempo necessário para processar os pedidos e executar a operação de pagamento.

12.2. A Scalapay IP não pode ser responsabilizada pelo acesso não autorizado à Conta Scalapay e à Conta Scalapay IP e pela utilização não autorizada do Serviço e dos endereços de correio eletrónico e/ou números de telefone associados às Contas que resultem da violação da sua obrigação de manter

confidenciais as suas credenciais de início de sessão e de impedir o acesso não autorizado à Conta Scalapay, à Conta Scalapay IP e aos seus dispositivos.

12.3. O Cliente reconhece que a Scalapay IP é alheia ao contrato de venda do Produto celebrado entre o Cliente e o Vendedor. O cliente isenta a Scalapay IP de qualquer responsabilidade relacionada:

- (i) à celebração do contrato de venda do Produto, o seu objeto e a sua execução;
- (ii) a quaisquer defeitos ou falhas do Produto, bem como em caso de não entrega ou de atraso na entrega do Produto ou no cumprimento de qualquer obrigação do Vendedor para com o Cliente ou terceiros;
- (iii) a impossibilidade de adquirir um Produto através do Serviço de Pagamento.

## 13. DURAÇÃO

As Condições de Utilização entram em vigor a partir da aprovação do Pedido de Utilização do Serviço de Pagamento até ao pagamento do Custo Total do Produto devido pela Compra pelo Cliente.

## 14. RESCISÃO

14.1. Rescisão do cliente. Em qualquer momento anterior à Compra, o Cliente pode rescindir as presentes Condições de Utilização sem incorrer em quaisquer encargos, mediante simples notificação escrita a enviar para o endereço de correio eletrónico [support@ip.scalapay.com](mailto:support@ip.scalapay.com).

Após a execução da Compra, o Cliente não tem o direito de revogar o acordo de pagamento, mas pode rescindir as presentes Condições de Utilização sem incorrer no pagamento de quaisquer taxas, mediante simples notificação escrita a enviar para o endereço eletrónico [support@ip.scalapay.com](mailto:support@ip.scalapay.com). Neste caso, no entanto, o Cliente continua obrigado a pagar todos os montantes devidos pela utilização do Serviço e a rescisão não constitui uma retirada do consentimento dado para cobrar o montante relacionado com a Compra no Método de Pagamento escolhido.

14.2. Rescisão da Scalapay IP. A Scalapay IP pode rescindir as presentes Condições de Utilização a

qualquer momento, a seu exclusivo critério e sem necessidade de indicar os motivos, mediante um pré-aviso de 60 (sessenta) dias ao Cliente.

A Scalapay IP pode encerrar a Conta Scalapay IP do Cliente e rescindir as Condições de Utilização ou optar por restringir a utilização do Serviço após a ocorrência de qualquer um dos seguintes factos:

- a) o não pagamento e/ou o pagamento incompleto de compras anteriores efetuadas através dos serviços da Scalapay IP, incluindo o não pagamento, por qualquer motivo, dos encargos relativos ao Método de Pagamento;
- b) percepção do risco de fraude por parte da Scalapay IP e/ou a necessidade de cumprir as disposições em matéria de combate ao branqueamento de capitais ou quaisquer outras disposições legais, regulamentares ou ordens das autoridades;
- c) qualquer utilização do Serviço pelo Cliente que não esteja de acordo com a lei, as Condições de Utilização e/ou a boa fé.

14.3. A Scalapay tem o direito de rescindir imediatamente as Condições de Utilização, mediante notificação por escrito ao Cliente, em caso de incumprimento pelo Cliente das suas obrigações nos termos do artigo 7 ou do artigo 4.2.

14.4. Em caso de rescisão ou anulação das Condições de Utilização por qualquer motivo, as obrigações da Scalapay IP em matéria de reembolso irão manter-se em vigor até ao Prazo Final de Devolução (ou seja, até 90 dias após a aprovação do Pedido).

## 15. COMUNICAÇÕES

15.1. As Condições de Utilização e todas as comunicações destinadas ao Cliente são fornecidas em formato eletrónico e redigidas em língua italiana. O cliente pode obter uma cópia em papel das Condições de Utilização junto da Scalapay IP, a qualquer momento, através de um pedido dirigido a support@ip.scalapay.com.

15.2. As comunicações ao Cliente no âmbito das Condições de Utilização são efetuadas pelo Scalapay IP por correio eletrónico, telefone, SMS ou Whatsapp para o endereço ou número de correio eletrónico indicado pelo Cliente na sua Conta Scalapay.

15.3. As comunicações do Cliente à Scalapay IP nos termos das Condições de Utilização devem ser efetuadas pelo Cliente por correio eletrónico para [support@ip.scalapay.com](mailto:support@ip.scalapay.com) ou por carta registada com aviso de receção para o seguinte endereço: Via Nervesa 21, 20139 Milão (MI).

## 16. RECLAMAÇÕES

16.1. Quaisquer reclamações e/ou litígios relacionados com o Produto devem ser apresentados diretamente contra o Vendedor, de acordo com os termos e condições estabelecidos no contrato de venda do Produto.

16.2. O Cliente pode apresentar uma reclamação relativa ao Serviço oferecido pela Scalapay IP ou qualquer litígio relativo às ações da empresa por meio de PEC para o seguinte endereço scalapayipreclami@legalmail.it ou por carta registada com aviso de receção para o seguinte endereço: Via Nervesa 21, 20139 Milão (MI), ou por correio eletrónico para reclami@ip.scalapay.com. As queixas devem ser apresentadas nos formulários indicados no sítio Web: <https://paymentinstitute.scalapay.com/reclami>.

A Scalapay IP irá esforçar-se por resolver a reclamação no prazo de 15 dias a contar da sua receção, no caso de reclamações relativas ao Serviço de Pagamento oferecido; 30 dias para outros tipos de reclamações relativas às operações da Scalapay IP, prorrogáveis até 90 dias de calendário em casos de especial complexidade; no entanto, se o Cliente não receber uma resposta no prazo indicado ou não ficar satisfeito com a resposta recebida, pode, como alternativa:

- (i) apresentar um recurso junto da Arbitragem Bancária e Financeira ("ABF"). A ABF é um sistema alternativo à justiça civil para a resolução de litígios que surjam entre bancos e intermediários e os seus clientes relativamente a transações e serviços bancários e financeiros. Para mais informações, os clientes podem consultar o [sítio Web](#) da ABF ou solicitar informações diretamente à Scalapay IP. Os clientes podem apresentar o recurso junto da ABF

através da plataforma Fin-Net, a rede europeia de cooperação entre organismos nacionais para a resolução extrajudicial de litígios bancários, de seguros e de serviços financeiros. Para mais informações, os clientes podem consultar o sítio Web da ABF acessível através desta [ligação](#), consultar a página Web da FIN-NET ou solicitar informações diretamente à Scalapay IP;

- (ii) recurso à justiça comum, sem prejuízo do procedimento de mediação obrigatório a realizar junto de uma entidade de mediação especializada em litígios bancários e financeiros inscrita no registo especial do Ministério da Justiça;
- (iii) utilizar a Plataforma ODR, uma ferramenta oferecida aos consumidores para a resolução extrajudicial de quaisquer litígios relacionados com e/ou decorrentes de contratos de venda de bens e serviços celebrados em linha. A plataforma está disponível na seguinte ligação <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

O cliente pode sempre apresentar uma reclamação ao Banco de Itália, utilizando também o serviço em linha disponível no sítio Web do Banco de Itália, na secção "[Services for the Public](#)".

## **17. LEI APPLICÁVEL E JURISDIÇÃO COMPETENTE**

17.1. As presentes Condições de Utilização e quaisquer documentos relacionados são regidos pela lei italiana.

17.2 Em caso de litígio entre o Cliente e a Scalapay IP relativamente à validade, interpretação e/ou execução das Condições de Utilização e de quaisquer documentos conexos, é competente o tribunal do local de residência ou de domicílio do Cliente.

## **18. TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS**

18.1. Os dados pessoais dos clientes são tratados em conformidade com o RGPD (Reg. UE n.º 2016/679) e a

legislação nacional aplicável em matéria de proteção de dados pessoais (D. Leg. 196/2003 e subsequentes alterações e/ou suplementos) e pode ser consultado pelo Cliente através da seguinte ligação:

<https://paymentinstitute.scalapay.com/politica>.

18.2. Os dados pessoais e as informações fornecidas no momento da criação da Conta Scalapay são transferidos para o Scalapay IP para efeitos de execução do serviço no momento da Compra ao Vendedor.

