
Ultimo aggiornamento: 31 luglio 2025 – Versione n. 3

FOGLIO INFORMATIVO
SERVIZIO DI PAGAMENTO SCALAPAY IP “PAY NOW”

INFORMAZIONI SU SCALAPAY IP S.p.A.

Scalapay IP S.p.A. (“**Scalapay IP**”) è un istituto di pagamento di diritto italiano che svolge le proprie attività ai sensi degli art. 114-sexies e ss. del D. lgs. 1° settembre 1993, n. 385. Scalapay IP è soggetta alla vigilanza di Banca d’Italia ed è iscritta al n. 36018.0 dell’Albo degli Istituti di Pagamento consultabile sul sito [https://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/albi-elencchi/](https://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/albi-elencchi/P.IVA: 06078740484)
P.IVA: 06078740484

Sede legale: Via Nervesa 21, 20139 Milano (MI), Italia.

PEC di Scalapay IP: scalapayip@legalmail.it

Email di Scalapay IP: support@ip.scalapay.com

Sito web: <https://paymentinstitute.scalapay.com/>

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

INFORMAZIONI GENERALI SUL SERVIZIO DI PAGAMENTO

Il servizio di pagamento offerto da Scalapay IP consente al cliente di acquistare e pagare i prodotti in un unico pagamento al momento dell’acquisto (“**Pay Now**”).

In particolare, il servizio di pagamento consiste nell’emissione di uno strumento di pagamento monouso rappresentato dall’insieme di procedure concordate tra il cliente e Scalapay IP e utilizzate per avviare l’ordine di pagamento relativo all’acquisto a favore del cliente. Il servizio di pagamento consente quindi al cliente di pagare il prodotto – comprensivo di prezzo di acquisto, costi di spedizione, imposte e ogni altro importo applicato alla transazione dal venditore o da terzi – in un unico pagamento, al momento dell’acquisto.

FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

Il cliente può richiedere l’utilizzo del servizio di pagamento tramite l’App o il sito web di Scalapay. L’approvazione della richiesta è condizionata alla presenza di fondi sufficienti per procedere all’acquisto sul metodo di pagamento del cliente. In caso di approvazione della richiesta, il metodo di pagamento del cliente viene addebitato per un ammontare pari al costo del prodotto acquistato e Scalapay IP trasferisce tale somma al venditore.

RISCHI TIPICI DEL SERVIZIO

L’utilizzo e l’accesso al servizio e all’account Scalapay da parte del cliente può comportare un utilizzo indebito dello strumento di pagamento emesso da Scalapay IP in caso di accesso da parte di terzi all’account Scalapay. Il cliente è pertanto tenuto a mantenere confidenziali le credenziali di accesso all’account e ai dispositivi con cui effettua l’accesso all’account Scalapay.

CONDIZIONI ECONOMICHE

L’utilizzo del servizio di pagamento offerto da Scalapay IP è gratuito per il cliente.

Il cliente potrebbe essere soggetto a potenziali costi connessi con il metodo di pagamento prescelto.

RECESSO

Recesso del Cliente. In qualsiasi momento prima dell'acquisto, il cliente può recedere dalle condizioni di utilizzo senza incorrere nel pagamento di alcuna commissione, mediante semplice comunicazione scritta da inviare all'indirizzo e-mail support@ip.scalapay.com.

Dopo l'acquisto, il cliente non ha diritto di revocare la disposizione di pagamento ma può recedere dalle condizioni di utilizzo senza incorrere nel pagamento di alcuna commissione, mediante semplice comunicazione scritta da inviare all'indirizzo e-mail support@ip.scalapay.com. In tal caso, tuttavia, il recesso non costituisce revoca del consenso prestato all'addebito della somma dovuta sul metodo di pagamento prescelto.

Recesso di Scalapay IP. Scalapay IP può recedere dalle condizioni di utilizzo con un preavviso di 60 giorni. Inoltre, Scalapay IP può recedere dalle condizioni di utilizzo in qualunque momento al verificarsi di determinate circostanze, ad esempio: mancato o incompleto pagamento da parte del cliente, rischio di frode, utilizzo del servizio da parte del cliente in maniera non conforme alla legge, alle condizioni di utilizzo, alla buona fede.

RECLAMI

Eventuali reclami relativi al prodotto acquistato e legati al contratto di vendita tra il venditore e il cliente, dovranno essere formulati nei confronti del venditore, essendo Scalapay IP estranea al rapporto di vendita.

Il cliente può presentare un reclamo inerente al servizio di pagamento offerto da Scalapay IP oppure qualsiasi contestazione sull'operato della società tramite PEC all'indirizzo scalapayipreclami@legalmail.it o raccomandata A/R o email al seguente indirizzo: Via Nervesa 21, 20139 Milano (MI), oppure tramite email all'indirizzo reclami@ip.scalapay.com. Il reclamo dovrà essere presentato nelle forme indicate sul sito <https://paymentinstitute.scalapay.com/reclami>.

Scalapay IP tenterà di risolvere il reclamo entro 15 giorni dalla ricezione dello stesso in caso di reclami inerenti il servizio di pagamento offerto; 30 giorni per le altre tipologie di reclamo relative all'operato di Scalapay IP estendibili fino a 90 giorni di calendario in casi di particolare complessità; tuttavia, se il cliente non dovesse ricevere una risposta entro il periodo indicato o non fosse soddisfatto dalla risposta ricevuta, potrà alternativamente:

- (i) presentare un ricorso presso l'Arbitrato Bancario Finanziario. L'ABF è un sistema alternativo alla giustizia civile per la risoluzione delle controversie sorte tra le banche e gli intermediari e i loro clienti in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari. Per maggiori informazioni, il cliente può consultare la relativa Guida pratica accessibile a questo [link](#), oppure chiedere informazioni direttamente a Scalapay IP.

- (ii) ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria, ferma l'obbligatorietà di esperire la procedura di mediazione presso un organismo di mediazione specializzato in controversie bancarie e finanziarie iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

Il Cliente può sempre presentare un esposto a Banca d'Italia, anche utilizzando il servizio online messo a disposizione sul sito di Banca d'Italia, nella sezione "Servizi al cittadino".

CONDIZIONI DI UTILIZZO DEL SERVIZIO DI PAGAMENTO SCALAPAY IP “PAY NOW”

Le presenti Condizioni di Utilizzo, ivi incluso il Foglio Informativo, si applicano tra Scalapay IP S.p.A. e il Cliente che utilizza il Servizio di Pagamento offerto da Scalapay IP.

1. Definizioni

Ai fini del presente documento i seguenti termini, espressi al singolare o al plurale, hanno il significato di seguito indicato:

Account Scalapay: l'account personale del Cliente attivato a seguito della registrazione sulla Piattaforma Scalapay attraverso il sito www.scalapay.com o l'App mobile Scalapay a seguito dell'accettazione dei termini e condizioni generali di Scalapay S.r.l. con sede legale in Milano (MI), Via Nervesa 21, C.F. / P. IVA 06891080480, REA n. MI – 2606390;

Account Scalapay IP: la sezione all'interno dell'Account Scalapay dedicata al rapporto tra il Cliente e Scalapay IP per l'utilizzo del Servizio di Pagamento;

Acquisto: l'acquisto - effettuato in un unico pagamento dal Cliente - di un qualsiasi Prodotto presso un Venditore tramite il Servizio di Pagamento;

Scalapay S.r.l.: la società Scalapay S.r.l., società a socio unico, con sede legale in Milano, Via Nervesa 21, P.IVA 06891080480, proprietaria della Piattaforma Scalapay. Scalapay S.r.l. e Scalapay IP sono soggette a comune controllo da parte della società Scalapay Limited;

Piattaforma Scalapay: l'infrastruttura informativa e digitale utilizzata da Scalapay IP per la prestazione dei propri servizi;

Scalapay IP: la società Scalapay IP S.p.A., con sede legale in Milano, Via Nervesa 21, P.IVA 06078740484, n. REA MI – 2688662, capitale sociale: €5.284.254,00, istituto di pagamento di diritto italiano iscritto al n. 36018.0 dell'Albo degli Istituti di Pagamento;

Servizio di Pagamento o Servizio: il servizio di pagamento offerto al Cliente da Scalapay IP, ai sensi dell'articolo 1, co.2, lett. h-septies.1, n 5 del d. lgs. 1° settembre 1993, n. 385 (“TUB”), che consiste nell'emissione di uno strumento di pagamento monouso (i.e., valido per il completamento di un

singolo ordine di pagamento legato ad un Acquisto) rappresentato dall'insieme delle procedure concordate tra il Cliente e Scalapay IP, disciplinate dalle presenti condizioni di utilizzo e utilizzate per avviare l'ordine di pagamento relativo all'Acquisto, che viene effettuato in un unico pagamento.

Cliente: la persona fisica che utilizza il Servizio di Pagamento offerto da Scalapay IP ai sensi delle presenti Condizioni di Utilizzo;

Condizioni di Utilizzo: le presenti condizioni di utilizzo che si applicano al Servizio reso da Scalapay IP al Cliente. Le Condizioni di Utilizzo sono relative a singole operazioni di pagamento che non rientrano in un accordo quadro ai sensi del Regolamento di Banca d'Italia sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari del 29/07/2009 e successive modifiche;

Costo Totale del Prodotto: l'importo complessivo dovuto dal Cliente per l'acquisto di un Prodotto presso un Punto Vendita, comprensivo di prezzo di acquisto, costi di spedizione, imposte e ogni altro importo applicato alla transazione dal Venditore o da terzi;

Prodotto: qualsiasi bene e/o servizio che può essere acquistato dal Cliente presso il Venditore pagando il relativo prezzo in un unico pagamento attraverso il Servizio di Pagamento;

Venditore: l'impresa o esercizio commerciale che accetta lo strumento di pagamento emesso al Cliente da Scalapay IP, ai sensi delle presenti Condizioni di Utilizzo, consentendo ai Clienti la possibilità di acquistare i propri Prodotti nei propri punti vendita online e/o in store tramite il Servizio di Pagamento.

Punto Vendita: qualsiasi locale, negozio fisico, sito internet, pagina web o piattaforma digitale, dove possono essere acquistati i Prodotti del Venditore tramite il Servizio di Pagamento;

Richiesta: la richiesta che il Cliente trasmette a Scalapay IP al fine di usufruire del Servizio di Pagamento per l'acquisto di uno o più Prodotti del Venditore presso il Punto Vendita;

Piattaforma di Pagamento: la piattaforma di pagamento autorizzata ad operare all'interno dell'EEA tramite la quale viene effettuato l'addebito

dell'importo relativo all'Acquisto sul Metodo di Pagamento indicato dal Cliente, ad esempio Stripe Payments Europe, Limited, società di diritto irlandese con sede in Grand Canal Street Lower, n.1, Grand Canal Dock, Dublino (Irlanda) o altro soggetto in possesso delle licenze richieste dalle disposizioni applicabili che abbia sottoscritto apposito contratto con Scalapay IP;

Metodo di Pagamento: qualsiasi metodo di pagamento accettato da Scalapay IP (ad esempio carta di credito, carta di debito, carta prepagata o, ove previsto bonifico bancario), i cui estremi sono forniti dal Cliente al momento della creazione dell'Account Scalapay o al momento dell'attivazione dell'Account Scalapay IP o al momento del primo utilizzo del Servizio di Pagamento, da utilizzarsi per l'addebito dei pagamenti dovuti in base alle presenti Condizioni di Utilizzo, nonché per gli accrediti di eventuali rimborsi, ovvero qualsiasi metodo di pagamento successivamente aggiunto nell'Account Scalapay;

Termine Finale di Restituzione: il 90° (novantesimo) giorno successivo a quello in cui Scalapay invia la conferma di approvazione in relazione all'Acquisto di un Prodotto;

Prodotti Vietati: qualsiasi bene e/o servizio che non può essere acquistato tramite Scalapay IP in quanto soggetto a restrizioni e, in particolare:

- a) Armi;
- b) Gioco d'azzardo, scommesse;
- c) Droghe e farmaci illegali, prodotti o servizi per la produzione e la composizione dei farmaci, farmaci soggetti a prescrizione medica;
- d) Prostituzione, servizi di escort, strip club (pornografia), prodotti e servizi legati alla pedofilia, allo sfruttamento sessuale;
- e) Commercio e vendita di animali vivi e prodotti che possono causare sofferenza agli animali, commercio di animali/piante rare o a rischio di estinzione;
- f) Prodotti che incoraggiano l'odio, la violenza, il razzismo o la discriminazione;
- g) Crowdfunding, schemi piramidali, Ponzi o "arricchirsi in fretta";
- h) Prodotti e servizi forniti senza licenza e/o contraffazioni;

- i) Prodotti o servizi che incoraggiano il riciclaggio di denaro e il finanziamento del terrorismo
- j) Compro oro/Money transfer;
- k) Prodotti finanziari e servizi di investimento, criptovalute, NFT;
- l) Vendita di valute per giochi online;
- m) Liquidi per sigarette elettroniche;
- n) Vendita e distribuzione di musica, film, software o altri prodotti su licenza contraffatti o senza autorizzazione;
- o) Qualsiasi altro prodotto o servizio che violi o faciliti direttamente la violazione di marchi, brevetti, diritti d'autore, segreti commerciali, diritti di proprietà o privacy di terzi;
- p) Siti di vendita dedicati esclusivamente al segmento B2B (*i.e.* business to business);
- q) Servizi in abbonamento.

2. OGGETTO DEL SERVIZIO

2.1. Il Servizio di Pagamento offerto da Scalapay IP al Cliente consente di acquistare e pagare i Prodotti di un Venditore in un unico pagamento tramite un insieme di procedure concordate tra il Cliente e Scalapay IP disciplinate dalle presenti Condizioni di Utilizzo che permettono di avviare l'ordine di pagamento relativo all'Acquisto.

3. CONDIZIONI DI ACCESSO AL SERVIZIO

Per usufruire del Servizio, il Cliente deve:

- (i) essere una persona fisica maggiorenne;
- (ii) possedere la capacità di agire necessaria per l'assunzione degli impegni nei confronti di Scalapay IP;
- (iii) essere residente in Italia;
- (iv) essere titolare di un Account Scalapay;
- (v) attivare un Account Scalapay IP. In occasione dell'attivazione dell'Account Scalapay IP al Cliente è richiesto di confermare e/o aggiornare le informazioni rilasciate in occasione dell'attivazione dell'Account Scalapay (nome e cognome, data di nascita, cittadinanza, codice fiscale, indirizzo di residenza, indirizzo email, numero di telefono, estremi di un Metodo di Pagamento valido) e di fornire ulteriori dati (luogo di nascita, sesso, estremi e copia di un documento di identità), al

fine di consentire a Scalapay IP di verificare l'identità del Cliente, prevenire le frodi e, ove richiesto, svolgere gli adempimenti in materia di antiriciclaggio e lotta al terrorismo. Il Cliente autorizza Scalapay S.r.l. a comunicare a Scalapay IP i dati caricati sulla Piattaforma Scalapay, necessari per usufruire del Servizio di Scalapay IP e per verificare l'identità del Cliente anche utilizzando servizi di terzi parti;

- (vi) disporre di un Metodo di Pagamento valido e/o delle autorizzazioni necessarie per il suo utilizzo.

4. VERIFICA DELL'IDENTITÀ DEL CLIENTE

4.1 Scalapay IP potrà effettuare le verifiche opportune per confermare l'identità del Cliente, richiedendo ogni documento necessario a tal fine; ad esempio, un documento di identità valido e un'immagine o video del volto tramite modalità di riconoscimento biometrico. Questa verifica è necessaria per consentire a Scalapay IP di adempiere agli obblighi previsti dalle leggi antiriciclaggio, antiterrorismo e per prevenire le frodi. Scalapay IP può utilizzare servizi di terzi parti per verificare le informazioni fornite dal Cliente.

4.2 Qualora la richiesta di documentazione da parte di Scalapay IP al Cliente sia effettuata per adempiere agli obblighi previsti dalle leggi antiriciclaggio e antiterrorismo o per prevenire le frodi, e il Cliente non sia in grado di fornire la documentazione richiesta, il Cliente riconosce che Scalapay IP ha il diritto di recedere dalle Condizioni di Utilizzo secondo quanto previsto dall'art. 17.3. In tale caso il Cliente sarà comunque obbligato ad effettuare i pagamenti eventualmente previsti dalle presenti Condizioni di Utilizzo.

5. UTILIZZO DEL SERVIZIO DI PAGAMENTO

5.1. La Richiesta con la quale il Cliente chiede di utilizzare il Servizio di Pagamento è trasmessa attraverso l'App Scalapay o il Sito Web nel momento in cui il Cliente sceglie il Servizio di Pagamento per pagare il Prodotto del Venditore. Con la Richiesta il Cliente fornisce il suo consenso all'operazione di pagamento. Al momento della Richiesta, Scalapay IP potrebbe richiedere un'autorizzazione per bloccare l'importo corrispondente al Costo Totale del Prodotto all'istituto che ha emesso il Metodo di Pagamento del

Cliente per verificare la validità di tale Metodo di Pagamento. La somma viene bloccata fino a quando il Cliente non completa l'Acquisto. Scalapay IP non può fornire garanzie in merito a quanto tempo occorrerà all'emittente del Metodo di Pagamento del Cliente per processare le istruzioni di Scalapay IP e sbloccare i fondi oggetto della pre-autorizzazione.

5.2. La Richiesta di utilizzo del Servizio di Pagamento e l'esecuzione del Servizio sono soggette all'approvazione da parte di Scalapay IP. Tale approvazione dipende dalla presenza, sul Metodo di Pagamento del Cliente, di fondi sufficienti a completare l'Acquisto.

5.3. Una volta approvata la Richiesta, Scalapay IP acquisisce l'operazione di pagamento derivante dall'acquisto del Prodotto da parte del Cliente che ha scelto di utilizzare il Servizio di Pagamento. Il Metodo di Pagamento del Cliente viene addebitato per un ammontare pari al Costo Totale del Prodotto oggetto dell'Acquisto e Scalapay IP trasferisce tale importo al Venditore. Successivamente, il Cliente riceverà un riepilogo dell'operazione di pagamento tramite e-mail, che sarà consultabile anche nell'Account Scalapay.

5.4. Con l'esecuzione dell'Acquisto tramite il Servizio di Pagamento, il Cliente autorizza Scalapay IP ad addebitare sul Metodo di Pagamento l'importo corrispondente al Costo Totale del Prodotto. Se il Cliente ha indicato una pluralità di Metodi di Pagamento, Scalapay IP può addebitare uno qualsiasi degli stessi e qualora l'addebito abbia esito negativo può addebitare un altro Metodo di Pagamento inserito dal Cliente. Eventuali malfunzionamenti e/o accessi non autorizzati del Metodo di Pagamento sono imputabili esclusivamente al Cliente, il quale resta obbligato al pagamento delle somme dovute per l'utilizzo del Servizio.

5.5. L'utilizzo del Servizio da parte del Cliente è soggetto ad una specifica pre-approvazione da parte di Scalapay IP la quale è sempre libera di rifiutarla a suo insindacabile giudizio, o annullarla o sospenderla successivamente all'approvazione. Ad esempio, Scalapay IP potrà decidere di non procedere con la Richiesta, ovvero di annullare o sospendere la Richiesta già approvata in caso di:

- (i) comunicazione di dati errati o falsi da parte del Cliente al momento dell'attivazione dell'Account Scalapay o dell' Account Scalapay IP;
- (ii) violazione da parte del Cliente degli obblighi di cui all'art. 7 delle Condizioni di Utilizzo;
- (iii) mancato e/o incompleto pagamento degli importi dovuti per un precedente Acquisto effettuato usufruendo dei servizi di Scalapay IP;
- (iv) rischio di frode percepito da Scalapay IP e/o necessità di osservare le disposizioni in materia di antiriciclaggio o altro obbligo normativo, regolamentare o ordine dell'autorità;
- (v) rischio che il Cliente non riesca a ottemperare agli obblighi di pagamento connessi all'Acquisto;
- (vi) qualsiasi utilizzo del Servizio da parte del Cliente o di terzi percepito da Scalapay IP come non conforme alla legge, alle Condizioni di Utilizzo e/o alla buona fede.

5.6. Tempi di esecuzione della Richiesta. Il Cliente presta il suo consenso all'esecuzione dell'operazione di pagamento che si considera ricevuto nel momento in cui effettua la Richiesta, e verrà eseguita immediatamente dopo l'approvazione della Richiesta. La Richiesta può essere revocata fino al momento dell'approvazione della stessa.

5.7. Mancata approvazione della Richiesta. In caso di mancata approvazione della Richiesta, Scalapay IP comunicherà al Cliente l'impossibilità di effettuare l'Acquisto. Resta inteso che il Cliente potrà comunque procedere all'acquisto del Prodotto direttamente dal Venditore senza usufruire del Servizio di Pagamento. In caso di annullamento o sospensione di una Richiesta già approvata, Scalapay IP effettuerà un rimborso completo degli importi eventualmente addebitati al Cliente sul Metodo di Pagamento utilizzato per acquistare il Prodotto.

5.8. Conferma e approvazione della Richiesta. In caso di approvazione della Richiesta, Scalapay IP comunicherà la conferma al Cliente e al Venditore facendo addebitare il Costo Totale del Prodotto.

6. CONDIZIONI ECONOMICHE DEL SERVIZIO

6.1. L'utilizzo del Servizio di Pagamento da parte del Cliente è gratuito e non comporta alcun addebito di commissioni, interessi corrispettivi e/o altri oneri.

6.2. Il Cliente potrebbe essere soggetto a potenziali costi connessi con il Metodo di Pagamento ovvero ad

ulteriori tasse, tariffe o altri costi non imposti da, o pagati a Scalapay IP e per i quali Scalapay IP non è responsabile.

7. OBBLIGHI DEL CLIENTE

Il Cliente si impegna a:

- (i) fare in modo che tutte le informazioni fornite al momento dell'attivazione dell'Account Scalapay IP siano corrette e accurate e siano sempre mantenute aggiornate, complete e valide sino all'integrale pagamento delle somme dovute per l'utilizzo del Servizio;
- (ii) non rimuovere il Metodo di Pagamento prima dell'Acquisto e a garantire che lo stesso abbia i fondi sufficienti per consentire l'addebito previsto dalle presenti Condizioni di Utilizzo;
- (iii) comunicare tempestivamente a Scalapay IP l'eventuale sostituzione o modifica del Metodo di Pagamento o dei relativi dati;
- (iv) contattare tempestivamente Scalapay IP in caso di malfunzionamento del Metodo di Pagamento, indicando un diverso Metodo di Pagamento;
- (v) mantenere riservate le credenziali di accesso e impedire accessi non autorizzati all'Account Scalapay, all'Account Scalapay IP e ai dispositivi attraverso i quali il Cliente accede a tali account e conseguentemente al Servizio (i.e. telefono cellulare, personal computer), nonché a comunicare tempestivamente a Scalapay IP ogni eventuale sottrazione delle credenziali di accesso e utilizzo indebito o non autorizzato del Servizio da parte di terzi;
- (vi) non utilizzare il Servizio per attività illegali o fraudolente.
- (vii) non utilizzare il Servizio per l'acquisto dei Prodotti Vietati, così come definiti all'articolo 1.

Le comunicazioni di cui al presente articolo possono essere inviate agli indirizzi specificati all'art. 15.3 delle Condizioni di Utilizzo.

8. PAGAMENTI AUTOMATICI IN FAVORE DI SCALAPAY IP E AUTORIZZAZIONE DELL'ADDEBITO DIRETTO

8.1. Al momento dell'Acquisto, il Cliente autorizza Scalapay IP ad addebitare automaticamente, attraverso la Piattaforma di Pagamento, gli importi corrispondenti al Costo Totale del Prodotto relativo all'Acquisto sul Metodo di Pagamento, che pertanto

dovrà presentare sempre la necessaria disponibilità. Il Cliente riconosce a Scalapay IP la possibilità di riscuotere o stornare gli importi da uno qualsiasi dei Metodi di Pagamento forniti dal Cliente.

8.2. Il Cliente non potrà rimuovere il Metodo di Pagamento utilizzato per tutta la durata delle presenti Condizioni di Utilizzo, ovvero fino al pagamento del Costo Totale del Prodotto.

8.3. Se un addebito su un Metodo di Pagamento ha esito negativo e il Cliente ha inserito una pluralità di Metodi di Pagamento nell'Account Scalapay, il Cliente riconosce a Scalapay IP la facoltà di addebitare uno qualsiasi degli stessi.

8.4. Il Cliente è responsabile in via esclusiva della presenza di fondi sufficienti sul proprio Metodo di Pagamento e si impegna a comunicare tempestivamente a Scalapay IP l'eventuale sostituzione o modifica del Metodo di Pagamento o dei relativi dati. Nel caso di malfunzionamento del Metodo di Pagamento, il Cliente è tenuto a contattare tempestivamente Scalapay IP oppure ad accedere al proprio Account Scalapay per proporre o inserire un altro Metodo di Pagamento funzionante e/o valido. Resta inteso che eventuali malfunzionamenti del Metodo di Pagamento sono imputabili esclusivamente al Cliente, il quale sarà tenuto in ogni caso a provvedere al pagamento di quanto dovuto ai sensi delle presenti Condizioni di Utilizzo.

9. RESI E RIMBORSI

9.1. I resi e rimborsi dei Prodotti acquistati tramite il Servizio di Pagamento sono disciplinati dal contratto di vendita concluso dal Cliente con il Venditore, al quale Scalapay IP resta estranea. Infatti, la responsabilità per i Prodotti e la loro consegna/fornitura rimane a carico del Venditore, ivi inclusa la consegna di prodotti difettosi o viziati.

9.2. Qualora, entro il Termine Finale di Restituzione, il Venditore abbia comunicato a Scalapay IP di aver autorizzato il reso o rimborso totale o parziale del Prodotto, Scalapay IP accredita gli importi dovuti al Cliente sul medesimo Metodo di Pagamento utilizzato per l'Acquisto.

9.4. Scalapay IP non assume alcun obbligo con riferimento a rimborsi effettuati dopo la scadenza del Termine Finale di Restituzione, la gestione dei quali

resta totalmente a carico del Cliente e del Venditore.

9.5. Se il Cliente ha usufruito di un buono sconto per effettuare l'Acquisto, Scalapay IP rimarrà estranea rispetto all'importo pagato tramite il buono sconto e pertanto tale importo non potrà in alcun caso essere rimborsato, neanche in caso di reso del Prodotto o di reclamo.

10. SICUREZZA DELL'ACCOUNT SCALAPAY

10.1. Il Cliente è responsabile per la protezione e la tutela della riservatezza dell'Account Scalapay IP e riconosce che Scalapay IP non ha alcuna responsabilità per l'accesso e/o l'utilizzo non autorizzato dell'Account Scalapay IP e degli indirizzi e-mail e/o numeri di telefono e/o Metodi di Pagamento associati all'Account Scalapay IP.

10.2. Creando un Account Scalapay IP, il Cliente accetta di e si impegna a:

- a) dichiarare che tutte le informazioni fornite al momento della creazione dell'Account Scalapay siano corrette e accurate e a mantenerle sempre aggiornate, complete e valide per tutta la durata delle Condizioni di Utilizzo;
- b) mantenere il controllo dell'Account Scalapay IP e impedire a chiunque di accedervi;
- c) non utilizzare false identità, numero di telefono, Metodo di Pagamento, e-mail senza autorizzazione per la creazione dell'Account Scalapay e Account Scalapay IP;
- d) non utilizzare il Servizio di Pagamento per attività illegali e/o fraudolente.

11. OPERAZIONI NON AUTORIZZATE E DISCONOSCIMENTI

11.1 Il Cliente che rilevi un'operazione di pagamento non autorizzata o inesatta deve informare Scalapay IP senza indugio e, in ogni caso, non oltre 13 mesi dalla data dell'addebito.

11.2 La richiesta di disconoscimento deve essere formalizzata tramite l'invio, ai canali indicati all'art. 15, dell'apposito modulo per il disconoscimento disponibile sul sito di Scalapay IP <https://paymentinstitute.scalapay.com/> fornendo altresì tutta la documentazione eventualmente richiesta all'interno del modulo stesso. Qualora la

richiesta o la documentazione fornita dal Cliente risultino incomplete, Scalapay IP contatterà il Cliente per ottenere le informazioni mancanti. La richiesta di disconoscimento si considera ricevuta solo una volta che questa è completa di tutte le informazioni necessarie. La richiesta si considera ricevuta da Scalapay IP solo al completamento di tale invio.

11.3 Scalapay IP, una volta ricevuta la richiesta completa, effettua le verifiche necessarie e rimborsa l'importo contestato entro la fine della giornata operativa successiva.

11.4 In presenza di sospetto di frode o dolo da parte del Cliente, Scalapay IP può sospendere il rimborso, informandone tempestivamente il Cliente e le Autorità competenti.

11.5 L'invio della richiesta di disconoscimento e la gestione della relativa istruttoria non comportano alcun costo per il Cliente.

11.6 Nel caso in cui sia successivamente dimostrato che l'operazione era autorizzata, Scalapay IP ha il diritto di procedere al riaddebito dell'importo precedentemente rimborsato tramite il metodo di pagamento utilizzato per l'operazione oggetto di disconoscimento entro il termine di 120 giorni dal ricevimento della richiesta di disconoscimento da parte di Scalapay IP.

12. LIMITAZIONI DI RESPONSABILITÀ

12.1. Scalapay IP si impegna a fornire il Servizio in maniera continuativa e tempestiva. Scalapay IP non può, tuttavia, essere ritenuta responsabile per:

- (i) eventuali interruzioni del Servizio e per la sua indisponibilità;
- (ii) limitazioni di accesso al Servizio a causa del mancato o difettoso funzionamento dei sistemi informatici del Venditore e del Cliente;
- (iii) i tempi di elaborazione delle Richieste e di esecuzione dell'operazione di pagamento.

12.2. Scalapay IP non può essere ritenuta responsabile per l'accesso all'Account Scalapay e all'Account Scalapay IP e per l'utilizzo non autorizzato del Servizio e degli indirizzi e-mail e/o numeri di telefono associati

agli Account che siano dipesi dalla violazione dell'obbligo di mantenere riservate le credenziali di accesso e impedire accessi non autorizzati all'Account Scalapay, all'Account Scalapay IP e ai propri dispositivi.

12.3. Il Cliente riconosce che Scalapay IP è estranea al contratto di vendita del Prodotto concluso tra il Cliente e il Venditore. Il Cliente esonera Scalapay IP da qualsiasi responsabilità in relazione:

- (i) alla conclusione del contratto di vendita del Prodotto, al suo oggetto e alla sua esecuzione;
- (ii) a qualunque vizio o difetto del Prodotto, nonché nei casi di mancata o ritardata consegna del Prodotto o all'adempimento di qualunque obbligo del Venditore nei confronti del Cliente o di terzi;
- (iii) all'impossibilità di acquistare un Prodotto tramite il Servizio di Pagamento.

13. DURATA

Le Condizioni di Utilizzo hanno efficacia a decorrere dall'approvazione della Richiesta di utilizzo del Servizio di Pagamento fino al pagamento del Costo Totale del Prodotto dovuto per l'Acquisto da parte del Cliente.

14. RECESSO

14.1. Recesso del Cliente. In qualsiasi momento prima dell'Acquisto, il Cliente può recedere dalle presenti Condizioni di Utilizzo senza incorrere nel pagamento di alcuna commissione, mediante semplice comunicazione scritta da inviare all'indirizzo e-mail support@ip.scalapay.com.

Dopo l'esecuzione dell'Acquisto, il Cliente non ha diritto di revocare la disposizione di pagamento ma può recedere dalle presenti Condizioni di Utilizzo senza incorrere nel pagamento di alcuna commissione, mediante semplice comunicazione scritta da inviare all'indirizzo e-mail support@ip.scalapay.com. In tal caso, tuttavia, il Cliente rimane comunque obbligato a corrispondere tutte somme dovute per l'utilizzo del Servizio e il recesso non costituisce revoca del consenso prestato all'addebito dell'importo legato all'Acquisto sul Metodo di Pagamento prescelto.

14.2. Recesso di Scalapay IP. Scalapay IP potrà risolvere le presenti Condizioni di Utilizzo in qualsiasi momento, a sua esclusiva discrezione e senza fornire

motivazioni, dando al Cliente un preavviso di 60 (sessanta) giorni.

Scalapay IP potrà chiudere l'Account Scalapay IP del Cliente e recedere dalle Condizioni di Utilizzo oppure scegliere di limitare l'utilizzo del Servizio al verificarsi di uno dei seguenti casi:

- a) mancato e/o incompleto pagamento di precedenti acquisti effettuati usufruendo dei servizi di Scalapay IP, inclusa l'ipotesi di mancato buon fine per qualsiasi motivo degli addebiti secondo il Metodo di Pagamento;
- b) rischio di frode percepito da Scalapay IP e/o necessità di osservare le disposizioni in materia di antiriciclaggio o qualunque altro obbligo normativo, regolamentare o ordine delle Autorità;
- c) qualsiasi tipo di utilizzo del Servizio da parte del Cliente in maniera non conforme alla legge, alle Condizioni di Utilizzo e/o alla buona fede.

14.3. Scalapay ha il diritto di risolvere immediatamente le Condizioni di Utilizzo, previa comunicazione scritta al Cliente, in caso di violazione da parte del Cliente degli obblighi previsti all'art. 7 oppure ai sensi dell'articolo 4.2.

14.4. In caso di recesso o risoluzione delle Condizioni di Utilizzo per qualsiasi ragione gli obblighi di Scalapay IP in relazione ai rimborsi restano in vigore fino al Termine Finale di Restituzione (i.e. fino a 90 giorni dopo l'approvazione della Richiesta).

15. COMUNICAZIONI

15.1. Le Condizioni di Utilizzo e tutte le comunicazioni destinate al Cliente sono fornite in formato elettronico e sono redatte in lingua italiana. Il Cliente può ottenere in ogni momento a Scalapay IP una copia cartacea delle Condizioni di Utilizzo, facendone richiesta all'indirizzo support@ip.scalapay.com.

15.2. Le comunicazioni destinate al Cliente ai sensi delle Condizioni di Utilizzo sono effettuate da Scalapay IP tramite e-mail, telefono o SMS o Whatsapp all'indirizzo email o al numero indicato dal Cliente nel suo Account Scalapay.

15.3. Le comunicazioni del Cliente destinate a Scalapay IP ai sensi delle Condizioni di Utilizzo sono effettuate dal Cliente tramite email all'indirizzo support@ip.scalapay.com, oppure tramite raccomandata A/R al seguente indirizzo: Via Nervesa 21, 20139 Milano (MI).

16. RECLAMI

16.1. Eventuali reclami e/o contestazioni relativi al Prodotto dovranno essere formulati direttamente nei confronti del Venditore secondo i termini e le modalità indicate nel contratto di vendita del Prodotto.

16.2. Il Cliente può presentare un reclamo inerente al Servizio offerto da Scalapay IP oppure qualsiasi contestazione sull'operato della società tramite PEC al seguente indirizzo scalapayipreclami@legalmail.it o raccomandata A/R al seguente indirizzo: Via Nervesa 21, 20139 Milano (MI), oppure tramite email all'indirizzo reclami@ip.scalapay.com. Il reclamo dovrà essere presentato nelle forme indicate sul sito: <https://paymentinstitute.scalapay.com/reclami>.

Scalapay IP tenterà di risolvere il reclamo entro 15 giorni dalla ricezione dello stesso in caso di reclami inerenti il servizio di pagamento offerto; 30 giorni per le altre tipologie di reclamo relative all'operato di Scalapay IP estendibili fino a 90 giorni di calendario in casi di particolare complessità; tuttavia, se il Cliente non dovesse ricevere una risposta entro il periodo indicato o non fosse soddisfatto dalla risposta ricevuta, potrà alternativamente:

- presentare un ricorso presso l'Arbitrato Bancario Finanziario. L'ABF è un sistema alternativo alla giustizia civile per la risoluzione delle controversie sorte tra le banche e gli intermediari e i loro clienti in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari. Per maggiori informazioni, il Cliente può consultare la relativa Guida pratica accessibile a questo [link](#), oppure chiedere informazioni direttamente a Scalapay IP.
- ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria, ferma l'obbligatorietà di esperire la procedura di mediazione presso un organismo di mediazione specializzato in controversie bancarie e finanziarie iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

Il Cliente può sempre presentare un esposto a Banca d'Italia, anche utilizzando il servizio online messo a disposizione sul sito di Banca d'Italia, nella sezione "Servizi al cittadino".

17. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

17.1. Le presenti Condizioni di Utilizzo e i documenti eventualmente correlati sono disciplinati dalla legge italiana.

17.2 In caso di controversie tra il Cliente e Scalapay IP relative alla validità, all'interpretazione e/o all'esecuzione delle Condizioni di Utilizzo e dei documenti eventualmente correlati sarà competente il tribunale del luogo di residenza o di domicilio del Cliente.

18. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

18.1. Il trattamento dei dati personali del Cliente avviene in conformità al GDPR (Reg. UE n. 2016/679) e alla normativa interna vigente in materia di protezione dei dati personali (D. Lgs. 196/2003 e successive modifiche e/o integrazioni) ed è consultabile dal Cliente attraverso il seguente link:

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

18.2. I dati personali e informazioni fornite al momento di creazione dell'Account Scalapay sono trasferiti a Scalapay IP per l'esecuzione del Servizio al momento dell'Acquisto presso il Venditore.