

HOJA INFORMATIVA

SERVICIO DE PAGO SCALAPAY IP “PAGA AHORA”

INFORMACIÓN SOBRE SCALAPAY IP S.P.A.

Scalapay IP S.p.A. (“**Scalapay IP**”) es una entidad de pago de derecho italiano que ejerce sus actividades en virtud del artículo 114-sexies y siguientes del D.L. 1 de septiembre de 1993, n° 385. Scalapay IP está sujeta a la supervisión del Banco de Italia y está inscrita con el n° 36018.0 en el Registro de Entidades de Pago disponible en <https://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/albi-elencchi/>.

Scalapay IP S.p.A. ha sido autorizada a ofrecer sus servicios de pago en España en régimen de libre prestación de servicios por el Banco de España.

NIF IVA 06078740484

Domicilio social: Via Nervesa 21, 20139 Milán (MI), Italia.

PEC de Scalapay IP: scalapayip@legalmail.it

Correo electrónico de Scalapay IP: support@ip.scalapay.com

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

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

INFORMACIÓN GENERAL SOBRE EL SERVICIO DE PAGO

El servicio de pago ofrecido por Scalapay IP permite al cliente adquirir y pagar los productos en un único pago en el momento de la compra (“**Paga ahora**” o “**Pay Now**”).

En concreto, el servicio de pago consiste en la emisión de un instrumento de pago de un solo uso representado por el conjunto de procedimientos acordados entre el cliente y Scalapay IP y utilizado para iniciar la orden de pago relativa a la compra a favor del cliente. El servicio de pago permite así al cliente abonar el producto –incluido el precio de compra, los gastos de envío, los impuestos y cualquier otro importe aplicado a la transacción por el vendedor o un tercero– en un único pago en el momento de la compra.

FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO

El cliente puede solicitar el uso del servicio de pago a través de la App o el sitio web de Scalapay. La aprobación de la solicitud está condicionada a la presencia de fondos suficientes para proceder a la compra en el método de pago del cliente. Si se aprueba la solicitud, se carga en el método de pago del cliente una cantidad igual al coste del producto adquirido y Scalapay IP transfiere esta cantidad al vendedor.

RIESGOS TÍPICOS DEL SERVICIO

El uso y el acceso al servicio y a la cuenta Scalapay por parte del cliente puede dar lugar a un uso indebido del instrumento de pago emitido por Scalapay IP en caso de acceso de terceros a la cuenta Scalapay. Por lo tanto, el cliente está obligado a mantener la

confidencialidad de las credenciales de acceso a la cuenta y de los dispositivos con los que accede a la cuenta Scalapay.

CONDICIONES ECONÓMICAS

El uso del servicio de pago ofrecido por Scalapay IP es gratuito para el cliente.

El cliente puede estar sujeto a posibles costes asociados al método de pago seleccionado.

DESISTIMIENTO

Desistimiento del cliente. En cualquier momento anterior a la compra, el cliente podrá rescindir de las condiciones de uso sin incurrir en el pago de ninguna comisión, mediante simple notificación por escrito que deberá enviar a la dirección de correo electrónico support@ip.scalapay.com.

Después de la compra, el cliente no tiene derecho a revocar el acuerdo de pago, pero puede prescindir de las condiciones de uso sin incurrir en el pago de ninguna comisión, mediante simple notificación por escrito que se enviará a la dirección de correo electrónico support@ip.scalapay.com. En ese caso, sin embargo, el desistimiento no constituye una revocación del consentimiento dado para cargar el importe adeudado en el método de pago elegido.

Desistimiento de la IP de Scalapay. Scalapay IP podrá rescindir las condiciones de uso con un preaviso de 60 días. Además, Scalapay IP podrá rescindir las condiciones de uso en cualquier momento si se dan determinadas circunstancias, por ejemplo: impago o pago incompleto por parte del cliente, riesgo de fraude, uso del servicio por parte del cliente de forma contraria a la ley, a las condiciones de uso o a la buena fe.

RECLAMACIONES

Cualquier reclamación relativa al producto adquirido y relacionada con el contrato de venta entre el vendedor y el cliente debe hacerse al vendedor, siendo Scalapay IP ajena a la relación de venta.

El cliente puede presentar una reclamación relativa al servicio de pago ofrecido por Scalapay IP o cualquier disputa sobre las acciones de la empresa por PEC en scalapayipreclami@legalmail.it o por carta certificada con acuse de recibo o por correo electrónico a la siguiente dirección: Vía Nervesa 21, 20139 Milán (MI), o por correo electrónico a reclami@ip.scalapay.com. Las reclamaciones deben presentarse en los formularios indicados en el sitio web <https://paymentinstitute.scalapay.com/reclami>.

Scalapay IP procurará resolver la reclamación en el plazo de 15 días desde la recepción de la misma en el caso de reclamaciones relativas al servicio de pago ofrecido; 30 días para otro tipo de reclamaciones relativas a la operativa de Scalapay IP, prorrogables hasta 90 días naturales en casos de especial complejidad; no obstante, si el cliente no recibe respuesta en el plazo indicado o no queda satisfecho con la respuesta recibida, podrá optar entre:

-
- (i) presentar un recurso ante el Arbitraje Bancario y Financiero italiano ("Arbitrato Bancario Finanziario", ABF). El ABF es un sistema alternativo a la justicia civil para la resolución de litigios surgidos entre bancos e intermediarios y sus clientes en relación con transacciones y servicios bancarios y financieros. Los clientes españoles podrán presentar el recurso ante la ABF a través de la Plataforma Fin-Net, la red europea de cooperación entre organismos nacionales para la resolución extrajudicial de litigios en materia de banca, seguros y servicios financieros. Para más información, los clientes pueden consultar la Guía práctica correspondiente accesible en este [enlace](#), consultar la página web de FIN-NET'S disponible [aquí](#) o solicitar información directamente a Scalapay IP.
 - (ii) presentar una reclamación ante el Banco de España; para más información, el Cliente puede visitar el [sitio web del Banco de España](#).
 - (iii) recurrir a las autoridades judiciales ordinarias, sin perjuicio de la obligación de acudir al procedimiento de mediación ante un organismo de mediación especializado en litigios bancarios y financieros e inscrito en el registro especial del Ministerio de Justicia.

El cliente siempre puede presentar una reclamación al Banco de Italia, también utilizando el servicio en línea puesto a su disposición en el sitio web del Banco de Italia, en la sección "Servicios a los ciudadanos".

CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DE PAGO “PAGA AHORA” DE SCALAPAY IP

Las presentes Condiciones de Uso, incluida la Hoja Informativa, se aplican entre Scalapay IP S.p.A. y el Cliente que utiliza el Servicio de Pago ofrecido por Scalapay IP.

1. Definiciones

A efectos del presente documento, los siguientes términos, expresados en singular o plural, tendrán el significado que se indica a continuación:

Cuenta Scalapay: la cuenta personal del Cliente activada tras el registro en la Plataforma Scalapay a través del sitio web www.scalapay.com o la App *Móvil Scalapay* tras la aceptación de los términos y condiciones generales de Scalapay S.r.l. con domicilio social en Milán (MI), Vía Nervesa 21, C.F. / P. IVA 06891080480, REA n° MI – 2606390;

Cuenta Scalapay IP: la sección de la Cuenta Scalapay dedicada a la relación entre el Cliente y Scalapay IP para el uso del Servicio de Pago;

Compra: la adquisición –efectuada en un único pago por el Cliente– de cualquier Producto de un Vendedor a través del Servicio de Pago;

Scalapay S.r.l.: la sociedad Scalapay S.r.l., sociedad unipersonal con domicilio social en Milán, Vía Nervesa 21, NIF 06891080480, propietaria de la Plataforma Scalapay. Scalapay S.r.l. y Scalapay IP están sujetas al control conjunto de la empresa Scalapay Limited;

Plataforma Scalapay: la infraestructura informativa y digital utilizada por Scalapay IP para la prestación de sus servicios;

Scalapay IP: la sociedad Scalapay IP S.p.A., con domicilio social en Milán, Vía Nervesa 21, n° de IVA 06078740484, n° REA MI – 2688662, capital social: 5.284.254,00 euros, entidad de pago de derecho italiano inscrita con el n° 36018.0 en el Registro de Entidades de Pago;

Servicio de Pago o Servicio: el servicio de pago ofrecido al Cliente por Scalapay IP, de conformidad con el artículo 1, párrafo 2, letra, h–septies.1, n° 5 del Decreto Legislativo. 1 de septiembre de 1993, n° 385 (“TUB”), que consiste en la emisión de un único instrumento de pago(es decir, válido para la realización de una única orden de pago relacionada

con una Compra) representado por el conjunto de procedimientos acordados entre el Cliente y Scalapay IP, regido por las presentes Condiciones de Uso y utilizado para iniciar la orden de pago relacionada con la Compra, que se realiza en un único pago.

Cliente: la persona física que utiliza el Servicio de Pago ofrecido por Scalapay IP de conformidad con estas Condiciones de Uso;

Condiciones de Uso: las presentes condiciones de uso que se aplican al Servicio prestado por Scalapay IP al Cliente. Las Condiciones de Uso se refieren a operaciones de pago individuales que no forman parte de un acuerdo en el sentido del Reglamento del Banco de Italia sobre la transparencia de las transacciones y los servicios bancarios y financieros de 29/07/2009, y posteriores modificaciones;

Coste total del Producto: el importe total a pagar por el Cliente por la compra de un Producto en un Punto de Venta, incluyendo el precio de compra, los gastos de envío, los impuestos y cualquier otro importe aplicado a la transacción por el Vendedor o terceros;

Producto: cualquier bien y/o servicio que el Cliente pueda adquirir del Vendedor abonando el precio correspondiente en un único pago a través del Servicio de Pago;

Vendedor: la empresa o negocio que acepta el método de pago emitido al Cliente por Scalapay IP, de acuerdo con estas Condiciones de Uso, permitiendo a los Clientes comprar sus Productos en sus puntos de venta en línea y/o en tienda a través del Servicio de Pago.

Punto de Venta: cualquier local, tienda física, página web o plataforma digital donde se puedan adquirir los Productos del Vendedor a través del Servicio de Pago;

Solicitud: la solicitud que el Cliente envía a Scalapay IP con el fin de utilizar el Servicio de Pago para la compra de uno o varios Productos del Vendedor en el Punto de Venta;

Plataforma de Pago: la plataforma de pago autorizada para operar dentro del EEE a través de la cual se carga el importe de la Compra en el Método

de Pago indicado por el Cliente, por ejemplo, Stripe Payments Europe, Limited, una sociedad de derecho irlandés con domicilio social en Grand Canal Street Lower num.1, Grand Canal Dock, Dublín (Irlanda) o cualquier otra entidad que disponga de las licencias exigidas por las disposiciones aplicables y que haya firmado un contrato con Scalapay IP;

Método de Pago: cualquier método de pago aceptado por Scalapay IP (por ejemplo, tarjeta de crédito, tarjeta de débito, tarjeta de prepago o, en su caso, transferencia bancaria), cuyos detalles son proporcionados por el Cliente al crear la Cuenta Scalapay, al activar la Cuenta Scalapay IP o al utilizar el Servicio de Pago por primera vez, que se utilizará para cargar los pagos adeudados en virtud de estas Condiciones de Uso, así como para acreditar cualquier reembolso, o cualquier método de pago añadido posteriormente a la Cuenta Scalapay;

Plazo Final de Devolución: el 90º (nonagésimo) día siguiente al día en que Scalapay envía la confirmación de aprobación en relación con la Compra de un Producto;

Productos Prohibidos: cualquier bien y/o servicio que no pueda ser adquirido a través de Scalapay IP por estar sujeto a restricciones y, en particular:

- a) Armas;
- b) Juegos de azar, apuestas;
- c) Drogas y medicamentos ilegales, productos o servicios para la producción y composición de drogas, medicamentos con receta;
- d) Prostitución, servicios de acompañantes, clubes de striptease (pornografía), productos y servicios relacionados con la pedofilia, explotación sexual;
- e) Comercio y venta de animales vivos y productos que puedan causar sufrimiento a los animales, comercio de animales/plantas raros o en peligro de extinción;
- f) Productos que fomenten el odio, la violencia, el racismo o la discriminación;
- g) Crowdfunding, esquemas piramidales, esquemas Ponzi o “enriquecerse rápidamente”;
- h) Productos y servicios suministrados sin licencia y/o falsificaciones;

- i) Productos o servicios que fomentan el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo
- j) Compro oro/Transferencia de dinero;
- k) Productos financieros y servicios de inversión, criptomonedas, NFT;
- l) Venta de monedas para juegos en línea;
- m) Tarjetas regalo;
- n) Líquidos para cigarrillos electrónicos;
- o) Venta y distribución de música, películas, programas informáticos u otros productos con licencia falsificados o sin licencia;
- p) Cualquier otro producto o servicio que viole directamente o facilite directamente la violación de marcas, patentes, derechos de autor, secretos comerciales, derechos de propiedad o privacidad de terceros;
- q) Sitios de venta dedicados exclusivamente al segmento B2B (es decir, business to business);
- r) Servicios de suscripción.

2. OBJETO DEL SERVICIO

2.1 El Servicio de Pago ofrecido por Scalapay IP al Cliente permite al Cliente comprar y pagar los Productos de un Vendedor en un único pago a través de un conjunto de procedimientos acordados entre el Cliente y Scalapay IP regidos por las presentes Condiciones de Uso que permiten al Cliente iniciar la orden de pago relativa a la Compra.

3. CONDICIONES DE ACCESO AL SERVICIO

Para utilizar el Servicio, el Cliente debe:

- (i) ser una persona física mayor de edad;
- (ii) poseer la capacidad de obrar necesaria para la asunción de compromisos con Scalapay IP;
- (iii) ser residente en España;
- (iv) ser titular de una cuenta Scalapay;
- (v) activar una cuenta Scalapay IP. Al activar la Cuenta Scalapay IP, el Cliente debe confirmar y/o actualizar la información proporcionada al activar la Cuenta Scalapay (nombre y apellidos, fecha de nacimiento, ciudadanía, número de seguridad social, dirección residencial, dirección de correo electrónico, número de teléfono, detalles de un método de pago válido) y proporcionar datos adicionales

(lugar de nacimiento, sexo, detalles y copia de un documento de identidad), con el fin de permitir a Scalapay IP verificar la identidad del Cliente, prevenir el fraude y, cuando sea necesario, cumplir con los requisitos contra el blanqueo de dinero y el terrorismo. El Cliente autoriza a Scalapay S.r.l. a comunicar a Scalapay IP los datos cargados en la Plataforma Scalapay, necesarios para utilizar el Servicio Scalapay IP y para verificar la identidad del Cliente, también utilizando servicios de terceros;

- (vi) disponer de un Medio de Pago válido y/o de las autorizaciones necesarias para su uso.

4. VERIFICACIÓN DE LA IDENTIDAD DEL CLIENTE

4.1 Scalapay IP podrá llevar a cabo las comprobaciones oportunas para confirmar la identidad del Cliente solicitando los documentos necesarios a tal efecto; por ejemplo, un documento de identidad válido y una imagen o vídeo del rostro utilizando métodos de reconocimiento biométrico. Esta verificación es necesaria para permitir a Scalapay IP cumplir con sus obligaciones en virtud de las leyes contra el blanqueo de dinero, el terrorismo y la prevención del fraude. Scalapay IP podrá utilizar servicios de terceros para verificar la información facilitada por el Cliente.

4.2 Si la solicitud de documentación por parte de Scalapay IP al Cliente se realiza con el fin de cumplir con las obligaciones derivadas de las leyes contra el blanqueo de dinero y el terrorismo o para prevenir el fraude, y el Cliente no puede proporcionar la documentación solicitada, el Cliente reconoce que Scalapay IP tiene derecho a rescindir las Condiciones de Uso de conformidad con el artículo 17.3. En tal caso, el Cliente estará obligado, no obstante, a efectuar los pagos previstos en las presentes Condiciones de Uso.

5. UTILIZACIÓN DEL SERVICIO DE PAGO

5.1. La Solicitud con la que el Cliente pide utilizar el Servicio de Pago se transmite a través de la App Scalapay o del Sitio Web en el momento en que el Cliente elige el Servicio de Pago para pagar el Producto del Vendedor. Con la Solicitud, el Cliente da su consentimiento a la operación de pago. En el momento de la Solicitud, Scalapay IP podrá solicitar

una autorización de bloqueo del importe correspondiente al Coste Total del Producto a la entidad emisora del Método de Pago del Cliente con el fin de verificar la validez de dicho Método de Pago. El importe queda bloqueado hasta que el Cliente finalice la Compra. Scalapay IP no puede dar ninguna garantía en cuanto al tiempo que tardará el emisor del Método de Pago del Cliente en procesar las instrucciones de Scalapay IP y liberar los fondos preautorizados.

5.2. La Solicitud para utilizar el Servicio de Pago y la prestación del Servicio están sujetas a la aprobación de Scalapay IP. Dicha aprobación depende de la presencia en el Método de Pago del Cliente de fondos suficientes para completar la Compra.

5.3. Una vez aprobada la Solicitud, Scalapay IP adquiere la operación de pago resultante de la compra del Producto por parte del Cliente que ha optado por utilizar el Servicio de Pago. El Método de Pago del Cliente se carga en una cantidad igual al Coste Total del Producto comprado y Scalapay IP transfiere esta cantidad al Vendedor. Posteriormente, el cliente recibirá un resumen de la transacción de pago por correo electrónico, que también estará disponible en la Cuenta Scalapay.

5.4. Al ejecutar la Compra a través del Servicio de Pago, el Cliente autoriza a Scalapay IP a cargar en el Método de Pago el importe correspondiente al Coste Total del Producto. Si el Cliente ha indicado una pluralidad de Métodos de Pago, Scalapay IP podrá debitar cualquiera de ellos y si el débito no tiene éxito podrá debitar otro Método de Pago introducido por el Cliente. Cualquier mal funcionamiento y/o acceso no autorizado al Método de Pago es responsabilidad exclusiva del Cliente, que sigue estando obligado a pagar las sumas adeudadas por el uso del Servicio.

5.5. El uso del Servicio por parte del Cliente está sujeto a una aprobación previa específica por parte de Scalapay IP, que es siempre libre de rechazarla a su entera discreción, o cancelarla o suspenderla tras su aprobación. Por ejemplo, Scalapay IP puede decidir no proceder con la Solicitud, o cancelar o suspenderla Solicitud ya aprobada en caso de:

- (i) comunicación de datos incorrectos o falsos por parte del Cliente al activar la Cuenta Scalapay o la Cuenta IP Scalapay;

- (ii) incumplimiento por parte del Cliente de las obligaciones establecidas en el artículo 7 de las Condiciones de Uso;
- (iii) impago y/o pago incompleto de los importes debidos por una Compra anterior realizada utilizando los servicios de Scalapay IP;
- (iv) riesgo percibido de fraude por parte de Scalapay IP y/o la necesidad de cumplir las disposiciones contra el blanqueo de dinero u otras órdenes legales, reglamentarias o de las autoridades;
- (v) riesgo de que el Cliente incumpla sus obligaciones de pago en relación con la Compra;
- (vi) cualquier uso del Servicio por parte del Cliente o de un tercero percibido por Scalapay IP como no conforme con la ley, las Condiciones de Uso y/o la buena fe.

5.6 Momento de la solicitud. El Cliente da su consentimiento a la ejecución de la operación de pago, que se considera recibido en el momento en que realiza la Solicitud, y se ejecutará inmediatamente tras la aprobación de la misma. La Solicitud podrá ser revocada hasta el momento de su aprobación.

5.7. No aprobación de la Solicitud. En caso de que la Solicitud no sea aprobada, Scalapay IP notificará al Cliente que la Compra no puede realizarse. Queda entendido que el Cliente podrá seguir procediendo a la compra del Producto directamente al Vendedor sin utilizar el Servicio de Pago. En caso de cancelación o suspensión de una Solicitud que ya haya sido aprobada, Scalapay IP reembolsará íntegramente los importes cargados al Cliente en el Método de Pago utilizado para adquirir el Producto.

5.8. Confirmación y aprobación de la Solicitud. Si la Solicitud es aprobada, Scalapay IP notificará al Cliente y al Vendedor la confirmación mediante el cargo del Coste Total del Producto.

6. CONDICIONES ECONÓMICAS DEL SERVICIO

6.1. El uso del Servicio de Pago por parte del Cliente es gratuito y no conlleva ningún tipo de comisión, cargo por intereses y/u otros gastos.

6.2. El Cliente puede estar sujeto a posibles costes asociados con el Método de Pago o impuestos adicionales, tasas u otros costes no impuestos por o pagados a Scalapay IP y de los cuales Scalapay IP no es responsable.

7. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

El Cliente se compromete a:

- (i) garantizar que toda la información proporcionada en el momento de la activación de la Cuenta IP de Scalapay es correcta y precisa y se mantiene actualizada, completa y válida en todo momento hasta el pago completo de los importes adeudados por el uso del Servicio;
- (ii) no eliminar el Método de Pago antes de la Compra y asegurarse de que el mismo dispone de fondos suficientes para permitir el adeudo según lo establecido en las presentes Condiciones de Uso;
- (iii) notificar sin demora a Scalapay IP cualquier cambio o modificación del Método de Pago o de los datos relacionados;
- (iv) contactar rápidamente con Scalapay IP en caso de mal funcionamiento del Método de Pago, indicando un Método de Pago diferente;
- (v) mantener la confidencialidad de las credenciales de acceso e impedir el acceso no autorizado a la Cuenta Scalapay, a la Cuenta Scalapay IP y a los dispositivos a través de los cuales el Cliente accede a estas cuentas y, en consecuencia, al Servicio (es decir, teléfono móvil, ordenador personal), así como notificar sin demora a Scalapay IP cualquier posible apropiación indebida de las credenciales de acceso y el uso no autorizado o indebido del Servicio por parte de terceros;
- (vi) no utilizar el Servicio para actividades ilegales o fraudulentas.
- (vii) no utilizar el Servicio para adquirir Productos Prohibidos, tal y como se definen en el Artículo 1.

Las notificaciones previstas en este artículo pueden enviarse a las direcciones especificadas en el artículo 15.3 de las Condiciones de uso.

8. PAGOS AUTOMÁTICOS A SCALAPAY IP Y AUTORIZACIÓN DE DOMICILIACIÓN BANCARIA

8.1. En el momento de la Compra, el Cliente autoriza a Scalapay IP a cargar automáticamente, a través de la Plataforma de Pago, los importes correspondientes al Coste Total del Producto relacionado con la Compra en el Método de Pago, que por tanto tendrá siempre

la disponibilidad necesaria. El Cliente reconoce a Scalapay IP la posibilidad de cobrar o anular importes de cualquiera de los Métodos de Pago facilitados por el Cliente.

8.2. El Cliente no podrá eliminar el Método de Pago utilizado durante la vigencia de las presentes Condiciones de Uso, es decir, hasta el pago del Coste Total del Producto.

8.3. Si un cargo en un Método de Pago no tiene éxito y el Cliente ha introducido una pluralidad de Métodos de Pago en la Cuenta Scalapay, el Cliente reconoce a Scalapay IP el derecho a cargar en cuenta cualquiera de ellos.

8.4. El Cliente es el único responsable de garantizar que haya fondos suficientes en su Método de Pago y se compromete a notificar sin demora a Scalapay IP cualquier cambio o modificación del Método de Pago o de los datos relacionados. En caso de mal funcionamiento de un Método de Pago, el Cliente está obligado a contactar rápidamente con Scalapay IP o conectarse a su Cuenta Scalapay para proponer o introducir otro Método de Pago operativo y/o válido. Se entiende que cualquier mal funcionamiento del Método de Pago es imputable únicamente al Cliente, quien en todo caso estará obligado al pago de la cantidad adeudada en virtud de las presentes Condiciones de Uso.

9. DEVOLUCIONES Y REEMBOLSOS

9.1. Las devoluciones y reembolsos de Productos adquiridos a través del Servicio de Pago se rigen por el contrato de venta celebrado por el Cliente con el Vendedor, al que Scalapay IP permanece ajeno. De hecho, la responsabilidad de los Productos y de su entrega/suministro sigue siendo del Vendedor, incluida la entrega de productos defectuosos o dañados.

9.2. Si, en la Fecha Final de Devolución, el Vendedor ha informado a Scalapay IP de que ha autorizado la devolución o el reembolso de la totalidad o parte del Producto, Scalapay IP abonará los importes adeudados al Cliente en el mismo Método de Pago utilizado para la Compra.

9.4. Scalapay IP no asume ninguna obligación con respecto a los reembolsos efectuados después de la expiración del Plazo Final de Devolución, cuya gestión

queda enteramente a cargo del Cliente y del Vendedor.

9.5. Si el Cliente ha utilizado un vale de descuento para realizar la Compra, Scalapay IP quedará ajena al importe abonado mediante el vale de descuento, por lo que dicho importe no podrá ser reembolsado en ningún caso, ni siquiera en caso de devolución del Producto o reclamación.

10. SEGURIDAD DE LA CUENTA SCALAPAY

10.1. El Cliente es responsable de la protección y preservación de la confidencialidad de la Cuenta Scalapay IP y reconoce que Scalapay IP no tiene ninguna responsabilidad por el acceso no autorizado y/o uso de la Cuenta Scalapay IP y las direcciones de correo electrónico y/o números de teléfono y/o Métodos de Pago asociados con la Cuenta Scalapay IP.

10.2. Al crear una Cuenta IP Scalapay, el Cliente acepta y se compromete a:

- a) declarar que toda la información proporcionada en el momento de la creación de la Cuenta Scalapay es correcta y exacta y a mantenerla actualizada, completa y válida durante la vigencia de las Condiciones de Uso;
- b) mantener el control de la Cuenta IP de Scalapay y evitar que cualquiera pueda acceder a ella;
- c) no utilizar identidades, número de teléfono, Métodos de Pago, correos electrónicos falsos sin autorización para la creación de la Cuenta Scalapay y de la Cuenta IP Scalapay;
- d) no utilizar el Servicio de Pago para actividades ilegales y/o fraudulentas.

11. OPERACIONES NO AUTORIZADAS Y RECHAZOS

11.1 El Cliente que detecte una operación de pago no autorizada o incorrecta deberá informar a Scalapay IP sin demora y, en cualquier caso, en un plazo máximo de 13 meses a partir de la fecha del cargo.

11.2 La solicitud de rechazo debe formalizarse enviando, a los canales indicados en el art. 15, el formulario de rechazo correspondiente disponible en el sitio web de Scalapay IP <https://paymentinstitute.scalapay.com/>, proporcionando también toda la documentación que se solicite en el propio formulario. Si la solicitud o la documentación proporcionada por el Cliente están

incompletas, Scalapay IP se pondrá en contacto con el Cliente para obtener la información que falte. La solicitud de impugnación solo se considerará recibida una vez que esté completa con toda la información necesaria. La solicitud solo se considerará recibida por Scalapay IP una vez completado dicho envío.

11.3 Una vez recibida la solicitud completa, Scalapay IP realizará las comprobaciones necesarias y reembolsará el importe impugnado antes del final del siguiente día hábil.

11.4 En caso de sospecha de fraude o dolo por parte del Cliente, Scalapay IP podrá suspender el reembolso, informando de ello sin demora al Cliente y a las autoridades competentes.

11.5 El envío de la solicitud de desautorización y la gestión de la investigación correspondiente no supondrán ningún coste para el Cliente.

11.6 Si posteriormente se demuestra que la transacción fue autorizada, Scalapay IP tendrá el derecho de volver a debitar el importe previamente reembolsado, utilizando el mismo método de pago empleado para la transacción impugnada, dentro de los 120 días siguientes a la recepción de la solicitud de disputa por parte de Scalapay IP.

12. LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD

12.1. Scalapay IP se compromete a prestar el Servicio de forma continua y puntual. Sin embargo, Scalapay IP no se hace responsable de:

- (i) las posibles interrupciones del Servicio y su indisponibilidad;
- (ii) limitaciones de acceso al Servicio debidas a fallos o mal funcionamiento de los sistemas informáticos del Vendedor y del Cliente;
- (iii) el tiempo necesario para tramitar las solicitudes y ejecutar la operación de pago.

12.2. Scalapay IP no se hace responsable por el acceso no autorizado a la Cuenta Scalapay y la Cuenta Scalapay IP y por el uso no autorizado del Servicio y las direcciones de correo electrónico y / o números de teléfono asociados a las Cuentas que son resultado del incumplimiento de su obligación de mantener sus credenciales de inicio de sesión confidencial y evitar el acceso no autorizado a la Cuenta Scalapay, la Cuenta Scalapay IP y sus dispositivos.

12.3. El Cliente reconoce que Scalapay IP es ajeno al contrato de venta del Producto celebrado entre el Cliente y el Vendedor. El Cliente exime a Scalapay IP de cualquier responsabilidad en relación con ello:

- (i) la celebración del contrato de venta del Producto, su objeto y sus prestaciones;
- (ii) a cualquier defecto o vicio del Producto, así como en los casos de no entrega o retraso en la entrega del Producto o en el cumplimiento de cualquier obligación del Vendedor frente al Cliente o terceros;
- (iii) la imposibilidad de adquirir un Producto a través del Servicio de Pago.

13. DURACIÓN:

Las Condiciones de Uso son efectivas desde la aprobación de la Solicitud de Uso del Servicio de Pago hasta el pago del Coste Total del Producto debido por la Compra por parte del Cliente.

14. DESISTIMIENTO

14.1. Desistimiento del cliente. En cualquier momento anterior a la Compra, el Cliente podrá rescindir de las presentes Condiciones de Uso sin incurrir en ningún gasto, mediante simple notificación por escrito que deberá enviar a la dirección de correo electrónico support@ip.scalapay.com.

Tras la ejecución de la Compra, el Cliente no tendrá derecho a revocar el acuerdo de pago, pero podrá rescindir de las presentes Condiciones de Uso sin incurrir en el pago de ningún gasto, mediante simple notificación por escrito que deberá enviar a la dirección de correo electrónico support@ip.scalapay.com. En este caso, sin embargo, el Cliente sigue estando obligado a pagar todas las sumas adeudadas por el uso del Servicio y el desistimiento no significa rescindir del consentimiento dado para cargar el importe relacionado con la Compra al Método de Pago elegido.

14.2. Desistimiento de la IP de Scalapay. Scalapay IP podrá rescindir las presentes Condiciones de Uso en cualquier momento, a su entera discreción y sin indicar los motivos, mediante notificación al Cliente con 60 (sesenta) días de antelación.

Scalapay IP podrá cerrar la Cuenta Scalapay IP del Cliente y rescindir las Condiciones de Uso u optar por restringir el uso del Servicio en caso de que se produzca alguna de las siguientes circunstancias:

- a) la falta de pago y/o el pago incompleto de compras anteriores realizadas utilizando los servicios de Scalapay IP, incluido el impago por cualquier motivo de cargos en virtud del Método de Pago;
- b) riesgo percibido de fraude por parte de Scalapay IP y/o la necesidad de cumplir con las disposiciones contra el blanqueo de dinero o cualquier otra disposición legal, reglamentaria u orden de las Autoridades;
- c) cualquier uso del Servicio por parte del Cliente que no sea conforme con la ley, las Condiciones de Uso y/o de buena fe.

14.3. Scalapay tiene derecho a rescindir inmediatamente las Condiciones de uso previa notificación por escrito al Cliente en caso de incumplimiento por parte del Cliente de sus obligaciones en virtud del Artículo 7 o del Artículo 4.2.

14.4. En caso de rescisión o cancelación de las Condiciones de uso por cualquier motivo, las obligaciones de Scalapay IP en relación con los reembolsos seguirán vigentes hasta la Fecha límite de devolución final (es decir, hasta 90 días después de la aprobación de la Solicitud).

15. COMUNICACIONES

15.1. Las Condiciones de Uso y todas las comunicaciones destinadas al Cliente se proporcionan en formato electrónico y están redactadas en lengua italiana. El Cliente puede obtener una copia impresa de las Condiciones de uso de Scalapay IP en cualquier momento solicitándolo a support@ip.scalapay.com.

15.2. Las comunicaciones al Cliente en virtud de las Condiciones de Uso serán realizadas por Scalapay IP a través de correo electrónico, teléfono o SMS o Whatsapp a la dirección de correo electrónico o número especificado por el Cliente en su Cuenta Scalapay.

15.3. Las comunicaciones del Cliente a Scalapay IP en virtud de las Condiciones de Uso serán realizadas por el Cliente por correo electrónico a support@ip.scalapay.com por carta certificada con

acuse de recibo a la siguiente dirección: Vía Nervesa 21, 20123 Milano (MI).

16. RECLAMACIONES

16.1. Cualquier reclamación y/o litigio relacionado con el Producto se realizará directamente contra el Vendedor de acuerdo con los términos y condiciones establecidos en el contrato de venta del Producto.

16.2. El Cliente podrá presentar una reclamación relativa al Servicio ofrecido por Scalapay IP o cualquier litigio relativo a la actuación de la empresa por medio de PEC a la siguiente dirección scalapayipreclami@legalmail.it o por carta certificada con acuse de recibo a la siguiente dirección: Vía Nervesa 21, 20139 Milán (MI), o por correo electrónico a reclami@ip.scalapay.com. Las reclamaciones deben presentarse en los formularios indicados en el sitio web: <https://paymentinstitute.scalapay.com/reclami>.

Scalapay IP procurará resolver la reclamación en el plazo de 15 días desde su recepción en el caso de reclamaciones relacionadas con el servicio de pago ofrecido; 30 días para otro tipo de reclamaciones relacionadas con la operativa de Scalapay IP, prorrogables hasta 90 días naturales en casos de especial complejidad; no obstante, si el Cliente no recibe respuesta en el plazo indicado o no queda satisfecho con la respuesta recibida, podrá alternativamente

- (i) presentar un recurso ante el Arbitraje Bancario y Financiero italiano ("Arbitrato Bancario Finanziario", ABF). El ABF es un sistema alternativo a la justicia civil para la resolución de litigios surgidos entre bancos e intermediarios y sus clientes en relación con transacciones y servicios bancarios y financieros. Los clientes españoles podrán presentar el recurso ante la ABF a través de la Plataforma Fin-Net, la red europea de cooperación entre organismos nacionales para la resolución extrajudicial de litigios en materia de banca, seguros y servicios financieros. Para más información, los clientes pueden consultar la Guía práctica correspondiente accesible en este [enlace](#), consultar la página web de FIN-NET'S

disponible [aquí](#) o solicitar información directamente a Scalapay IP.

- (ii) presentar una reclamación ante el Banco de España; para más información, el Cliente puede visitar el [sitio web del Banco de España](#).
- (iii) recurrir a las autoridades judiciales ordinarias, sin perjuicio de la obligación de acudir al procedimiento de mediación ante un organismo de mediación especializado en litigios bancarios y financieros e inscrito en el registro especial del Ministerio de Justicia.

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

18.2. Los datos personales y la información proporcionada en el momento de crear la Cuenta Scalapay se transfieren a Scalapay IP con el fin de realizar el Servicio en el momento de la Compra al Vendedor.

17. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN COMPETENTE

17.1. Estas Condiciones de uso y cualquier documento relacionado se rigen por la legislación italiana.

17.2 En caso de litigio entre el Cliente y Scalapay IP en relación con la validez, interpretación y/o ejecución de las Condiciones de Uso y cualquier documento relacionado, será competente el tribunal del lugar de residencia o domicilio del Cliente.

18. TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

18.1. Los datos personales de los clientes se procesan de acuerdo con el RGPD (Reg. UE n.º 2016/679) y la legislación nacional aplicable en materia de protección de datos personales (D. L. 196/2003 y posteriores modificaciones y/o suplementos) y puede ser consultada por el Cliente a través del siguiente enlace: