

TERMINI E CONDIZIONI GENERALI

1. INFORMAZIONI SULL'AZIENDA

FLATPAY ApS ("Flatpay") è una società registrata in Danimarca con il numero CVR 42718033.

2. AMBITO E ACCETTAZIONE

I presenti termini e condizioni generali di Flatpay si applicano a tutti gli accordi e i contratti stipulati tra Flatpay e i clienti di Flatpay (i "Clienti"). I presenti termini e condizioni generali sono applicabili a far data dall'accettazione dell'offerta da parte del Cliente, che dichiara, accettando l'offerta, di aver letto e compreso i presenti termini e condizioni generali di Flatpay.

3. PARTNER DI SERVIZI E CONDIVISIONE DEI DATI

Flatpay offre soluzioni a supporto dell'accettazione dei pagamenti, inclusi quelli con carte, sia nei negozi fisici sia online, a seconda della scelta del Cliente (la "Soluzione"). Inoltre, la Soluzione può comprendere la locazione di Attrezzature (come definite di seguito), licenza per gateway e software nonché il supporto e l'assistenza. Il Cliente riconosce che Flatpay si avvale di uno o più subappaltatori o partner (i "Partner") per la fornitura di alcune Soluzioni offerte da Flatpay. Il Cliente accetta e riconosce che Flatpay, nell'ambito della Soluzione, condivide alcuni dati con i Partner, ad esempio ai fini delle verifiche eseguite dai Partner in ottemperanza alla normativa in materia di contrasto del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo (c.d. procedura "Know-Your-Customer", di seguito "KYC"). Si veda anche l'informativa privacy di Flatpay disponibile all'indirizzo [<http://www.flatpay.com/it/privacy-policy>]. Il Cliente prende atto che Flatpay non offre servizi di convenzionamento di operazioni di pagamento per l'accettazione e il trattamento delle operazioni di pagamento, che devono essere forniti da un provider terzo, ma si limita a fornire le Soluzioni.

4. ATTREZZATURE

4.1 Locazione e Proprietà

Flatpay è proprietaria di tutte le Attrezzature, ivi inclusi, senza limitazioni, terminali, attrezzature per punti vendita (i "POS") e qualsiasi altro accessorio fornito da Flatpay al Cliente (le "Attrezzature"). Le Attrezzature non devono essere cedute a terzi in alcun modo. L'Attrezzatura fornita da Flatpay in relazione al contratto può essere di proprietà della società di finanziamento di Flatpay o di un locatore (il "Locatore"), che concede in locazione l'Attrezzatura a Flatpay. In tali casi, l'Attrezzatura rimarrà di proprietà del Locatore per l'intero periodo, salvo diverso accordo scritto. Nel caso in cui l'accordo di

leasing tra Flatpay e il Locatore venga risolto, il Locatore ha il diritto di richiedere che il contratto con il Cliente per la locazione dell'Attrezzatura fornita sia risolto.

Nei casi in cui l'Attrezzatura fornita sia di proprietà di un Locatore, Flatpay, su richiesta del Locatore, farà sì che le informazioni sull'ubicazione e sulla società che è in possesso dell'Attrezzatura siano inoltrate al Locatore. Il Cliente, pertanto, accetta che queste informazioni siano trasmesse al Locatore.

Ad eccezione dei casi in cui sia riconosciuto un diritto in tal senso da norme di legge imperative, non è permesso apportare cambiamenti, modifiche o alterazioni di sorta a qualsiasi attrezzatura. Questo vale per tutte le attrezzature, ivi inclusi, senza limitazione, macchine, accessori fisici e software.

4.2 Possibile Rilocalizzazione delle Attrezzature

Il Cliente ha il diritto di rilocalizzare le attrezzature o parti di esse in altri locali ad uso della propria attività all'interno del territorio italiano. La rilocalizzazione delle attrezzature da parte del Cliente richiede previa notifica scritta a Flatpay e deve essere effettuata in conformità con la clausola 4.3 (Spedizione delle attrezzature).

4.3 Spedizione delle Attrezzature

Per motivi di sicurezza, è richiesto che tutti i trasporti/spedizioni delle attrezzature di Flatpay siano effettuati tramite un servizio di corriere designato da Flatpay. Il Cliente è tenuto a familiarizzare con i servizi di corriere approvati prima di qualsiasi trasporto/spedizione/rilocalizzazione delle attrezzature. I servizi di corriere attualmente approvati sono: Poste Italiane.

4.4 Restituzione delle Attrezzature

Alla cessazione del contratto tra Flatpay e il Cliente, tutte le attrezzature devono essere restituite a Flatpay in conformità con la clausola 4.3 (Spedizione delle attrezzature). Le attrezzature devono essere inviate all'indirizzo fornito da Flatpay. Se le attrezzature non vengono restituite, al Cliente sarà fatturato il costo della stessa secondo il listino prezzi in vigore, disponibile sul sito web di Flatpay all'indirizzo [<http://www.flatpay.com/it/listino-prezzi>].

4.5 Attrezzature Difettose

Flatpay si impegna a fornire servizi di risoluzione dei problemi per le attrezzature difettose tramite supporto remoto in conformità con la clausola 8 (Supporto e assistenza). Se Flatpay determina che le attrezzature non possono essere riparate senza l'ispezione da parte di Flatpay delle attrezzature difettose, il Cliente deve inviare le attrezzature a Flatpay in conformità con la clausola 4.3 (Spedizione delle attrezzature). Flatpay si impegna a fornire attrezzature sostitutive al Cliente il giorno lavorativo successivo a

quello in cui è stato determinato che il difetto non può essere corretto. Tale impegno è subordinato alla circostanza che la segnalazione dell'errore sia effettuata prima delle 10:00 AM del giorno precedente. Se le Attrezzature devono essere riparate o sostituite e ciò non è dovuto a un errore di Flatpay, al Cliente sarà fatturato il relativo costo secondo il listino prezzi in vigore, disponibile sul sito web di Flatpay all'indirizzo [<http://www.flatpay.com/it/listino-prezzi>].

5. CONNESSIONE DATI E COMUNICAZIONI

5.1 Connessione Dati e Comunicazioni

Flatpay non è responsabile per la consegna, l'installazione, l'avvio e la manutenzione del Wi-Fi per l'uso delle Attrezzature fornite da Flatpay. Flatpay non è responsabile per eventuali potenziali mancanze di copertura Wi-Fi e per le conseguenze che ciò può comportare. Per le Attrezzature basate su Wi-Fi e dispositivi mobile, Flatpay può essere contattata per i requisiti dettagliati per la configurazione standard della connessione. È responsabilità del Cliente assicurarsi della disponibilità di una copertura Wi-Fi e/o mobile, poiché questo è un prerequisito per l'uso delle Attrezzature. La copertura mobile può variare a seconda del luogo di utilizzo delle Attrezzature e del fornitore di servizi di telecomunicazioni utilizzato.

5.2 Abbonamento per Connessione Dati e Comunicazioni

In relazione alla consegna dell'Attrezzatura, Flatpay fornisce anche uno o più abbonamenti per dati mobile. Il pagamento di questo abbonamento dati mobile è incluso nel pagamento del Servizio da parte del Cliente. L'abbonamento dati mobile può essere utilizzato solo per il traffico dati relativo ai pagamenti o alle transazioni POS effettuate sulle Attrezzature fornite da Flatpay.

6. ALTRI SERVIZI

6.1 Elaborazione delle transazioni (servizio di acquiring)

Flatpay non offre servizi di elaborazione e inoltro delle transazioni, né entra in possesso dei fondi oggetto di trasferimento. Per gestire le procedure di pagamento ed elaborare le transazioni, pertanto, Flatpay ha stipulato accordi di partnership con uno o più elaboratori di carte ("Acquirer"), vedi anche clausola 3 (Partner di servizi e condivisione dei dati). Oltre al contratto con Flatpay, il Cliente stipula – a mezzo di apposita procura rilasciata a favore di Flatpay - un accordo separato con l'Acquirer specificamente designato da Flatpay di volta in volta, incaricandolo dell'intermediazione dei flussi finanziari relativi alle transazioni effettuate mediante le Attrezzature e i servizi forniti da FlatPay al Cliente. Il Cliente deve essere approvato dall'Acquirer in conformità con le sue regole e procedure KYC e deve soddisfare in ogni momento i requisiti come richiesto dall'Acquirer e dalla legge. Il Cliente è consapevole che alcuni suoi dati personali saranno quindi trasferiti da Flatpay all'Acquirer nell'ambito del processo di onboarding e della procedura KYC

dell'Acquirer per il Cliente. Si veda sul punto anche l'informativa privacy di Flatpay disponibile all'indirizzo [<http://www.flatpay.com/it/privacy-policy>]. Il Cliente è consapevole che non può cambiare l'Acquirer o il Partner o altrimenti rinunciare a Flatpay come terza parte in relazione ai Servizi e alle Attrezzature fornite da Flatpay. Flatpay ha il diritto in qualsiasi momento di cambiare l'Acquirer per conto del Cliente.

6.1.1 Addebito delle Commissioni di Transazione e Pagamenti

Al momento della stipula di un contratto con Flatpay, la commissione di transazione del Cliente per ciascuna transazione è determinata come una percentuale dell'importo della transazione stessa. È l'Acquirer che addebita la commissione di transazione al Cliente in conformità con l'accordo separato tra l' Acquirer e il Cliente. La commissione di transazione è applicata dall'Acquirer a ciascuna transazione ed è pagata dal Cliente all'Acquirer indipendentemente da Flatpay. Il regolamento con l'Acquirer avviene contemporaneamente alla transazione e al pagamento elaborato dall' Acquirer, e il Cliente non viene fatturato separatamente. È inoltre l'Acquirer che effettua i pagamenti al Cliente. Il Cliente è consapevole e riconosce che il trasferimento dei fondi non è gestito da Flatpay, e pertanto il Cliente è consapevole che Flatpay non entra in alcun momento in possesso dei fondi da trasferire.

6.2 Gateway e Licenza Software

Il Cliente è consapevole che i gateway di pagamento sono forniti da un Partner, e il Cliente acquisisce esclusivamente un diritto limitato di utilizzo del gateway di pagamento. Flatpay fornisce, direttamente o tramite un Partner, il software necessario, e il Cliente acquisisce esclusivamente un diritto d'uso limitato del software necessario. Il Cliente è obbligato a ricevere, installare e utilizzare l'ultima versione del software/programma fornito da Flatpay. Le licenze per l'uso del gateway di pagamento (sia nel commercio fisico che online) e del software del terminale/POS sono Servizi obbligatori, e il Cliente non può rinunciare alla fornitura di questi Servizi per il tramite di Flatpay.

7. MAGGIORAZIONE

La maggiorazione è una commissione che il Cliente può addebitare ai propri clienti per i pagamenti con determinate carte emesse al di fuori del SEE e con carte aziendali. L'ammontare della maggiorazione dipende dall'accordo con l'Acquirer. Maggiorazione significa che un pagamento è soggetto alla percentuale concordata con l'Acquirer, e che al Cliente è anche addebitata una commissione dall'Acquirer.

Flatpay facilita tecnicamente l'applicazione della maggiorazione ai pagamenti con carte emesse al di fuori del SEE e con carte aziendali, inviando al terminale un elenco di BIN per le carte che possono essere soggette alla maggiorazione. È responsabilità del Cliente garantire il rispetto delle regole per la maggiorazione (ivi incluso in relazione alla

segnaletica, alla riscossione e all'importo della commissione). Il Cliente è informato che non possono essere addebitati costi superiori ai propri costi di transazione.

L'elenco delle carte che possono essere soggette a maggiorazione è continuamente aggiornato con nuovi numeri BIN per tali carte, e Flatpay si sforza di mantenere l'elenco aggiornato in ogni momento, ma ciò dipende dall'elenco di BIN ricevuta dai Partner. Pertanto, può accadere che una transazione sia soggetta a maggiorazione per il Cliente in quanto cliente dell'Acquirer, anche se il Cliente non ha la possibilità di addebitare la maggiorazione ai propri clienti.

La maggiorazione può essere attivata e disattivata da Flatpay contattando l'assistenza, si vedano le informazioni di contatto all'indirizzo [<http://www.flatpay.com/it/support>]. Possono essere necessari fino a 3 giorni lavorativi perché la richiesta abbia effetto.

8. SUPPORTO E ASSISTENZA

L'assistenza è eseguita da Flatpay o da un fornitore di servizi designato da Flatpay. Il Cliente non può eseguire o far eseguire ad altri il supporto, la manutenzione, la risoluzione dei problemi, ecc., sulle Attrezzature, sul gateway di pagamento o sul software fornito da Flatpay. Su richiesta, il Cliente deve garantire a Flatpay l'accesso senza impedimenti per eseguire la risoluzione dei problemi sulle Attrezzature, sul gateway di pagamento o sul software. Se il Cliente non rilascia le Attrezzature interessate, gli obblighi di Flatpay saranno sospesi fino a quando il rilascio non sarà avvenuto. Se la risoluzione dei problemi richiede un'interruzione completa o parziale dell'uso delle Attrezzature interessate, il Cliente sarà informato di conseguenza.

Il Cliente è tenuto a fornire gratuitamente la propria assistenza per qualsiasi risoluzione dei problemi, mettendo a disposizione personale qualificato e il tempo macchina necessario, i dati, ecc., secondo quanto necessario, incluso il tempo macchina su Attrezzature che non sono difettose ma sono correlate alle Attrezzature, al gateway di pagamento o al software per cui si richiede assistenza.

Il Cliente si impegna a rimanere informato sul supporto, inclusi i dettagli di contatto, sul sito web di Flatpay all'indirizzo [<http://www.flatpay.com/it/support>].

In caso di inattività o altri problemi operativi relativi ai Servizi e alle Attrezzature forniti al Cliente da Flatpay, e se tali Servizi e/o Attrezzature sono forniti da Partner, Flatpay assisterà i suoi Partner nella risoluzione dei problemi nel più breve tempo possibile.

8.1 Il supporto e l'assistenza non includono:

- Supporto e assistenza su servizi, attrezzature, software, ecc., che non sono forniti da o attraverso Flatpay, o su errori causati da tali attrezzature o software sull'Attrezzatura di cui al contratto tra Flatpay e il Cliente.
- Rettifica di danni conseguenti, compresi l'aggiornamento o la ricostruzione di programmi o directory che possono essere danneggiati, persi o alterati.
- Sostituzione di materiali di consumo.
- Segnalazione di guasti ad altri fornitori che non sono Partner di Flatpay.
- Risoluzione dei problemi derivanti da manutenzione o intervento sull'Attrezzatura, gateway di pagamento e/o software coperti dal contratto tra Flatpay e il Cliente che siano effettuati da parte di chiunque altro rispetto a Flatpay o uno dei subappaltatori approvati da Flatpay.
- Risoluzione dei problemi derivanti da errori e negligenza da parte del Cliente, quali errori dell'operatore, uso anomalo o inosservanza dei requisiti dell'ambiente operativo.
- Risoluzione dei problemi dell'Attrezzatura risultanti da eventi accidentali, come la perdita dell'Attrezzatura, versamento di liquidi sull'Attrezzatura o all'interno di essa, manomissioni dell'Attrezzatura, atti vandalici, danni da acqua e/o incendio.
- Cortocircuiti, fulmini e irregolarità nella fornitura di energia elettrica.
- Guasti su cavi, linee telefoniche, alimentatori e simili presso l'indirizzo del Cliente.
- I modem esterni, gli alimentatori e le batterie ricaricabili dei terminali di pagamento mobili non sono coperti dal contratto di assistenza tra Flatpay e il Cliente.
- Risoluzione dei problemi sulle piattaforme di e-commerce non fornite da Flatpay.

Se il Cliente lo desidera, Flatpay può valutare se Flatpay o uno dei suoi fornitori di servizi può affrontare i problemi sopra menzionati. Quando Flatpay esegue i compiti sopra menzionati su richiesta del Cliente, ciò viene fatto su base fatturabile a spese del Cliente.

9. RECLAMI

I reclami relativi a difetti e carenze devono essere presentati per iscritto e non oltre 8 giorni da quando il Cliente ha scoperto o avrebbe dovuto scoprire il difetto/la carenza. In caso contrario, il Cliente non può far valere il difetto o la carenza.

10. PREZZI E COSTI

10.1 Prezzi e Costi del Cliente

Il prezzo di transazione concordato copre sia i Servizi di Flatpay (fornitura di terminale/POS ed eventualmente di altre Attrezzature, gateway e licenza software, nonché supporto e assistenza) sia i servizi dell'Acquirer (elaborazione delle transazioni con carta di pagamento) e delle integrazioni/plugin. Tuttavia, il Cliente è informato che alcune integrazioni/plugin (a partire da febbraio 2024: Shopify) applicano un costo

separato per l'uso del loro plugin. Tali costi sono reperibili all'indirizzo ([<https://www.flatpay.com/it/prezzi>]). I costi associati al gateway di pagamento e al software sono inclusi nel prezzo di transazione corrente in qualsiasi momento.

Tutti i prezzi di Flatpay sono indicati in Euro e sono al netto dell'IVA. Per quanto riguarda i prezzi e le commissioni non inclusi nell'offerta accettata dal Cliente, si applica il listino prezzi vigente di Flatpay. Il listino prezzi è disponibile sul sito web di Flatpay all'indirizzo [<http://www.flatpay.com/it/listino-prezzi>]. Oltre al prezzo di transazione secondo la clausola 6.1.1 (Addebito delle Commissioni di Transazione e Pagamenti), il Cliente paga separatamente secondo il vigente listino prezzi, ove selezionati, i vari servizi aggiuntivi forniti da Flatpay (ad esempio, rotoli di carta per ricevute e configurazione del registratore di cassa, ecc.). Questi Servizi sono fatturati direttamente da Flatpay al Cliente.

10.2 Adeguamenti dei prezzi

I prezzi per i Servizi possono essere adeguati con un preavviso di 30 giorni e, in tal caso, saranno notificati in conformità con la clausola 19 (Modifiche).

10.2.1 Mancanza di Utilizzo/Limiti di Fatturato

Il Cliente sarà fatturato 50 Euro (IVA esclusa) al mese per terminale/soluzione di pagamento, per i mesi in cui il fatturato totale attraverso ciascun terminale e/o soluzione di pagamento è inferiore a 5.000 Euro (iva inclusa) al mese.

11. TERMINI DI PAGAMENTO

11.1 Termini di pagamento e costi

Tutte le fatture emesse da Flatpay hanno una scadenza di pagamento di 8 giorni. In caso di pagamento tardivo, Flatpay si riserva il diritto di addebitare costi e interessi in conformità alla legge italiana sugli interessi. In caso di mancato pagamento, Flatpay ha il diritto di disabilitare la funzionalità dell'Attrezzatura o di risolvere gli accordi con l'Acquirer. La riattivazione può avvenire solo dopo il pagamento dell'importo dovuto e di un costo di 150 Euro.

12. DURATA E RECESSO

12.1 Durata

Il contratto tra il Cliente e Flatpay è di natura continuativa e proseguirà fino a quando non viene risolto o una parte non receda dal medesimo (si vedano, tuttavia, le clausole seguenti).

12.2 Periodo iniziale di non recesso

Il contratto ha un periodo iniziale di non recesso/periodo minimo di impegno di 36 mesi dall'accettazione dell'offerta, durante il quale non è possibile il recesso dal contratto, il che significa che il Cliente è vincolato dal contratto durante tutto questo periodo (periodo minimo di impegno). Le parti potranno recedere dal contratto solo nel rispetto del periodo di preavviso descritto nella clausola 12.3 (Preavviso di Recesso) e dopo la scadenza del periodo minimo di impegno.

12.3 Preavviso di Recesso

Le parti possono recedere dal contratto con un preavviso di un mese all'altra parte e restando inteso che tale recesso sarà efficace a partire dalla fine del mese successivo a quello della comunicazione di preavviso, fermo in ogni caso il rispetto della clausola 12.2 riguardo al periodo di non recesso. Alla scadenza del periodo di preavviso, Flatpay ha il diritto di bloccare l'uso da parte del Cliente dell'Attrezzatura e/o dei Servizi di Flatpay senza ulteriori avvisi.

Se l'Acquirer o un Partner termina la relazione con il Cliente a causa di comportamento insolito e/o sospetto di uso improprio, Flatpay può risolvere il rapporto con il Cliente con effetto immediato.

12.4 Restituzione dell'Attrezzatura

Se il Cliente non restituisce l'Attrezzatura di Flatpay entro 10 giorni lavorativi dalla scadenza del periodo di preavviso, al Cliente verrà fatturato il costo dell'Attrezzatura secondo il listino prezzi vigente di Flatpay disponibile all'indirizzo [<http://www.flatpay.com/it/listino-prezzi>].

13. VIOLAZIONE DEL CONTRATTO

13.1 Violazione da parte del Cliente

Oltre a quanto altrove descritto nei presenti termini e condizioni generali, le seguenti circostanze, da intendersi come non esaustive, sono considerate violazioni del contratto rilevanti anche ai fini del diritto di Flatpay di risolvere il contratto con il Cliente ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile:

- Il Cliente non paga gli importi concordati.
- Il Cliente agisce in contrasto con i presenti termini e condizioni generali e con gli altri accordi diversamente stipulati.
- Il Cliente utilizza in modo improprio o abbandona ad incuria le Attrezzature di Flatpay.
- Il Cliente è soggetto a procedure fallimentari, procedure di ristrutturazione del debito o dimostra in altro modo di essere insolvente.

- Il Cliente non rispetta i requisiti PCI applicabili o altri requisiti relativi alla protezione dei dati delle carte.
- Il Cliente apre le Attrezzature, si infiltra nel sistema di pagamento o ottiene altrimenti accesso non autorizzato a dati e/o software in violazione dei termini e condizioni generali, del contratto e/o della legislazione applicabile.
- Il Cliente utilizza il gateway di pagamento su un sito web non approvato, se il sito web non è più di proprietà del Cliente, o se il negozio online subisce cambiamenti significativi (inclusi, ma non limitati a, cambio di nome/indirizzo URL, cambio della piattaforma del negozio, cambio dei tipi/categorie di prodotti, ecc.) o se il negozio online non è disponibile ai clienti.
- Il Cliente utilizza un altro gateway di pagamento con le Attrezzature.
- Il Cliente non elabora tutte le transazioni con carta tramite le Attrezzature (requisito richiesto per l'elaborazione del 100% delle carte).
- Il Cliente non rispetta i limiti di fatturato e/o recede dal contratto prima della fine del periodo di non recesso.
- L'assistenza sulle Attrezzature viene effettuata da chiunque non sia Flatpay o un fornitore di servizi designato da Flatpay.

13.1.1 Diritti di Flatpay in caso di violazione da parte del Cliente

Se un contratto stipulato con Flatpay viene violato, Flatpay può risolverlo con effetto immediato. Flatpay si riserva anche il diritto di terminare o sospendere il diritto di utilizzare il gateway di pagamento e/o le licenze. In questo contesto, Flatpay si riserva il diritto di addebitare al Cliente (i) una somma forfettaria equivalente a Euro 50 (IVA esclusa) al mese per terminale/soluzione di pagamento per il numero rimanente di mesi fino alla fine del periodo di non recesso (vedi clausola 12.2), o (ii) una fattura mensile su base continuativa di Euro 50 (IVA esclusa) al mese per terminale/soluzione di pagamento per il numero rimanente di mesi fino alla fine del periodo di non recesso (vedi clausola 12.2), nonché (iii) il 100% del prezzo di sostituzione attuale dell'Attrezzatura (vedi <http://www.flatpay.com/it/listino-prezzi>), che sarà addebitato solo se l'Attrezzatura non viene restituita entro 10 giorni lavorativi.

In caso di mancato pagamento, Flatpay ha anche il diritto di disconnettere le Attrezzature per cui non è stato effettuato il pagamento. Questo può essere fatto senza ulteriori avvisi, e Flatpay non può essere ritenuta responsabile per qualsiasi perdita operativa, perdita di profitto, danni consequenziali o altre perdite indirette di qualsiasi tipo legate alle connessioni disconnesse. La perdita di dati è considerata una perdita indiretta.

13.2 Violazione da parte di Flatpay

Il Cliente può, in conformità con i principi generali del diritto italiano, risolvere il contratto se Flatpay viola materialmente i suoi obblighi. Prima che possa verificarsi la risoluzione,

il Cliente deve aver presentato un reclamo scritto tempestivo, e Flatpay deve aver fallito nel risolvere il problema entro un tempo ragionevole dopo aver ricevuto il reclamo. Pertanto, la risoluzione presuppone il mancato rimedio del problema dedotto in tale reclamo.

13.2.1 Responsabilità di Flatpay

Flatpay è responsabile nei confronti del Cliente in conformità con i principi generali del diritto italiano, ma Flatpay non può essere ritenuta responsabile per perdite indirette, inclusi i profitti persi, le perdite di produzione, le perdite operative e le perdite risultanti dalla risoluzione, violazione o simile inadempimento di un accordo tra il Cliente e una terza parte. La perdita di dati è considerata una perdita indiretta.

Flatpay non può essere ritenuta responsabile per le perdite del Cliente derivanti dal mancato funzionamento delle Attrezzature, dei gateway di pagamento, del software, ecc., che impedisca al Cliente di addebitare i propri clienti. Di conseguenza, Flatpay non è responsabile per eventuali perdite potenziali subite dal Cliente a causa delle Attrezzature, dei gateway di pagamento, dei servizi o del software fuori servizio o difettosi. Lo stesso vale per gli errori di configurazione del Cliente, errori di connessione, mancanza di copertura sulle connessioni dati e di comunicazione, per gli errori da parte di Partner o subappaltatori di Flatpay. Flatpay non è responsabile per qualsiasi potenziale mancanza di copertura mobile e/o Wi-Fi e le conseguenze che ne derivano. Non è previsto alcun risarcimento per il tempo durante il quale le Attrezzature, ecc., non possono essere utilizzate a causa di errori che si verificano.

Flatpay non può essere ritenuta in alcun modo responsabile per reclami riguardanti l'accettazione e il trattamento delle operazioni di pagamento, poiché questo servizio è fornito dall'Acquirer e Flatpay è quindi una terza parte. Flatpay non può essere ritenuta responsabile per eventuali perdite derivanti dal fatto che l'indirizzo email del Cliente sia inattivo, non operativo, ecc., o che il Cliente non abbia fornito a Flatpay un indirizzo email corretto, cfr. anche clausola 15.2 (Informazioni di contatto del Cliente).

13.2.2 Limitazione di responsabilità

La responsabilità totale di Flatpay per la violazione di un contratto con il Cliente è limitata all'eventuale prezzo di acquisto delle Attrezzature e all'importo fatturato da Flatpay per i Servizi negli ultimi tre mesi. Questa limitazione di responsabilità si applica anche alla potenziale responsabilità da prodotto di Flatpay. Flatpay non assume alcuna responsabilità per la liceità dell'uso, da parte del Cliente, dei Servizi e delle Attrezzature di Flatpay. È esclusiva responsabilità del Cliente rispettare le leggi e le normative applicabili, inclusi i requisiti che i Partner possono imporre ai propri clienti e terze parti.

13.2.3 Forza maggiore

Qualora si verificano circostanze inaspettate e straordinarie al di fuori del controllo delle parti, che le parti non potevano prevedere o evitare al momento della sottoscrizione del contratto (inclusi hacking, virus, scioperi e lockout, pandemie), e che le parti non avrebbero potuto superare, ciò comporterà la sospensione dei diritti e degli obblighi di cui al contratto per entrambe le parti per la durata di tale situazione. Ciascuna parte è tenuta a fare il possibile per superare tali ostacoli, riducendo al minimo le perdite.

14. CESSIONE DEL RAPPORTO

Flatpay si riserva il diritto di trasferire tutti i diritti e gli obblighi a una terza parte in qualsiasi momento, in tutto o in parte, senza il consenso preventivo del Cliente. Il Cliente può trasferire i propri diritti e obblighi a una terza parte, ivi incluso a un'altra società di proprietà del Cliente o di un membro della sua famiglia, solo con il previo consenso scritto di Flatpay.

15. COMUNICAZIONE

15.1. Conclusione del contratto e corrispondenza

Il Cliente accetta che la conclusione del contratto e tutta la corrispondenza tra il Cliente e Flatpay avvenga tramite email o qualsiasi altra forma di comunicazione elettronica.

15.2. Informazioni di contatto del Cliente

È fondamentale che Flatpay possa sempre comunicare con il Cliente, ed è responsabilità del Cliente assicurarsi che Flatpay riceva sempre informazioni scritte su quale indirizzo e-mail Flatpay può utilizzare nella sua relazione con il Cliente.

16. TRASFERIMENTO DEL CLIENTE E MODIFICHE ALLE INFORMAZIONI DI PAGAMENTO, ECC.

Il Cliente deve fornire comunicazione scritta a Flatpay non oltre 30 giorni lavorativi prima di qualsiasi trasferimento dell'attività del Cliente (poiché la rilocalizzazione delle Attrezzature deve essere effettuato in conformità con la clausola 4.2 (Possibile rilocalizzazione delle Attrezzature), se la pagina web del Cliente cambia nome/indirizzo URL, o se il Cliente cambia informazioni bancarie o altri cambiamenti rilevanti per il contratto con Flatpay. Alcuni cambiamenti possono comportare spese per Flatpay, che saranno addebitate al Cliente in conformità con i costi applicabili.

Se il Cliente ha stipulato un contratto con Flatpay per i pagamenti online, il Cliente accetta che il gateway per i pagamenti online possa essere utilizzato solo su un sito web di proprietà del Cliente per l'attività del Cliente, come concordato inizialmente e approvato da Flatpay. Qualsiasi cambiamento deve essere approvato da Flatpay, e Flatpay deve essere informata almeno 30 giorni prima che il cambiamento possa avere effetto.

17. RISERVATEZZA E DATI PERSONALI

17.1 Riservatezza

Flatpay e il Cliente sono entrambi obbligati a mantenere riservate tutte le informazioni non disponibili al pubblico di cui possono venire a conoscenza riguardo l'altra parte o le sue attività. Tuttavia, ciò non si applica laddove le Parti siano obbligate dalla legge e dalle normative applicabili a divulgare le informazioni riservate, né si applica alla divulgazione di informazioni ai Partner in conformità con la clausola 3 (Partner di servizi e condivisione dei dati) e la clausola 17.2 (Dati Personali). Flatpay è inoltre autorizzata a divulgare le informazioni riservate in relazione a un possibile trasferimento del contratto, rispettando la legislazione applicabile.

17.2 Dati Personali

Nella misura in cui i dati personali sono trattati per conto del Cliente, Flatpay e i Partner e/o subappaltatori di Flatpay agiscono solo su istruzioni del Cliente. Il Cliente accetta che i dati personali necessari (inclusi email, nome, numero di telefono, documenti di identificazione, ecc.) siano trasferiti ai Partner e/o subappaltatori di Flatpay. Flatpay implementa le necessarie misure di sicurezza tecniche e organizzative per garantire la conformità agli obblighi di Flatpay ai sensi della legislazione applicabile. Il Cliente ha il diritto in qualsiasi momento di essere informato sui dati del Cliente in possesso di Flatpay, nonché di opporsi al loro trattamento e farli cancellare. Un'informativa sulla privacy aggiornata è disponibile all'indirizzo [<http://www.flatpay.com/it/privacy-policy>].

18. DIRITTO DI RECESSO

In quanto entità commerciale o, in ogni caso, in quanto persona fisica agisce nell'esercizio della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale, il Cliente non ha diritto di recesso/cancellazione, salvo quanto previsto dalla clausola 12 (Durata e Recesso).

19. MODIFICHE

Flatpay si riserva il diritto di modificare in ogni momento i termini e le condizioni generali. Le modifiche minori possono avvenire senza preavviso. Le modifiche significative saranno notificate elettronicamente all'indirizzo email fornito dal Cliente e sul Portale di Flatpay o sul sito web di Flatpay con un preavviso di 30 giorni. Le modifiche possono essere effettuate unilateralmente e quindi non richiedono il consenso del Cliente. I termini e le condizioni generali attualmente vigenti sono disponibili all'indirizzo [<https://www.flatpay.com/it/termini-condizioni>]. Fermo quanto precede, i termini e le condizioni generali possono essere derogati solo tramite accordo scritto tra il Cliente e Flatpay.

20. DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE E ALTRI DIRITTI

20.1 Diritti di proprietà intellettuale

Il Cliente non acquisisce alcun diritto di proprietà intellettuale, inclusi, ma non limitati a, brevetti o diritti d'autore, su Attrezzature, Servizi, gateway di pagamento, servizi o software, ecc. Il Cliente non è – salvo ove tale diritto possa derivare da leggi imperative – autorizzato in alcun modo a copiare o abusare di tutto o parte del gateway di pagamento e del software a cui il Cliente ha diritto di utilizzo tramite il rapporto contrattuale con Flatpay. Questo si applica anche ai codici e alla documentazione relativi sia al gateway di pagamento che al software.

20.2 Marketing ed esposizione

Flatpay ha il diritto, per scopi di marketing, di informare terze parti che il Cliente utilizza le Attrezzature e/o i Servizi di Flatpay. Tuttavia, il Cliente non è autorizzato a utilizzare il logo, il marchio e altri diritti di proprietà intellettuale di Flatpay senza il previo consenso scritto di Flatpay. Tuttavia, il Cliente accetta di esporre correttamente l'utilizzo delle Attrezzature e/o dei Servizi di Flatpay utilizzando i materiali forniti da Flatpay (vedi anche clausola 7 (Maggiorazione)).

21. POTENZIALI CONTROVERSIE

Qualsiasi controversia tra Flatpay e il Cliente derivante dai presenti termini e condizioni generali e altri accordi tra il Cliente e Flatpay sarà regolata dalla legge italiana. Tuttavia, non si applicheranno le norme del diritto italiano in materia di scelta della legge e della giurisdizione. Le parti concordano che qualsiasi controversia sarà portata davanti alla giurisdizione locale di Flatpay quale foro esclusivo scelto dalle parti.

22. CONTROVERSIE RELATIVE ALLE TRANSAZIONI CON CARTA

Un titolare di carta può contestare una transazione con carta con il proprio emittente della carta. L'emittente della carta contatterà le parti al fine di verificare se sia necessario effettuare un rimborso (chargeback) al titolare della carta. I motivi per una contestazione possono includere il fatto che il titolare della carta neghi la conoscenza della transazione, che la transazione sia stata eseguita più volte per lo stesso acquisto, che il pagamento sia stato effettuato in un altro modo, che il titolare della carta non abbia ricevuto i beni o servizi concordati o che il titolare della carta abbia restituito i beni ricevuti. Il Cliente è obbligato a fornire tempestivamente tutta la documentazione rilevante relativa alla transazione con carta contestata su richiesta di Flatpay. Se il Cliente non può dimostrare la propria posizione a Flatpay, il Partner di Flatpay può decidere di restituire i pagamenti al titolare della carta. La decisione del Partner riguardo a una controversia è finale e non può essere appellata in tribunale. Il Cliente è tenuto a fornire un buon servizio ai titolari di carta per evitare controversie. Un alto numero di controversie può comportare commissioni per controversie e multe da parte dei Partner e/o delle società di carte (come VISA e Mastercard). Tali commissioni e multe per controversie saranno fatturate da

Flatpay al Cliente. Può essere aggiunta una commissione amministrativa del 25% su queste commissioni e multe.

23. LINGUA

In caso di discrepanze tra le versioni italiana e inglese di questi termini e condizioni generali, prevarrà la versione inglese.

Agli effetti degli art. 1341 e 1342 c.c., il Cliente dichiara di aver letto e di approvare espressamente e specificamente le disposizioni dei presenti termini e condizioni generali di cui alle clausole **5.1** (Connessione Dati e Comunicazioni); **6.1** (Elaborazione delle transazioni (servizio di *acquiring*)); **8** (Supporto e Assistenza); **12.2** (Periodo iniziale di non recesso); **12.3** (Preavviso di Recesso); **13.1.1** (Diritti di Flatpay in caso di violazione da parte del Cliente); **13.2** (Violazione da parte di Flatpay); **13.2.1** (Responsabilità di Flatpay); **13.2.2** (Limitazione di responsabilità); **21** (Potenziali Controversie); **22** (Controversie relative alle transazioni con carta).

Firma: _____