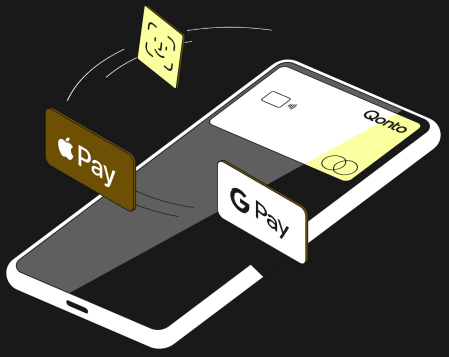
Qonto

Contratto per il Servizio di elaborazione dei pagamenti

Data di validità: 17/11/2026
Versione n. 3.1 del 17/11/2026



Documento di sintesi

Il presente Documento di Sintesi costituisce il frontespizio del Contratto, di cui è parte integrante e sostanziale. Ai sensi della normativa vigente, il presente Documento di Sintesi riporta le condizioni economiche per il Servizio di elaborazione dei pagamenti ("**Commissioni di elaborazione**") e le spese per la fornitura e l'utilizzo del POS ("**Spese di attivazione**"), qualora il Cliente richiedesse un terminale fisico POS. Il Cliente può richiedere un terminale POS in qualsiasi momento, anche successivamente alla sottoscrizione del presente Contratto e per tutto il periodo di validità dello stesso.

Commissioni di elaborazione
Il Servizio di elaborazione dei pagamenti è soggetto alle Commissioni di elaborazione indicate di seguito. Le Commissioni di elaborazione includono i costi per le singole Transazioni, calcolate sul valore della transazione eseguita e gli oneri per la gestione degli eventuali Chargeback.

Il Cliente prende atto e accetta espressamente un sistema di tariffazione aggregata che prevede l'applicazione di commissioni onnicomprensive per il Servizio di elaborazione dei pagamenti che include tutti i Circuiti di pagamento, tutte le tipologie di Carte, tutte le categorie di Transazioni indipendentemente dalla tipologia dei servizi o prodotti venduti dai Clienti e dalle variazioni delle commissioni interbancarie.

Spese di attivazione del POS
La fornitura di un terminale POS fisico al Cliente è soggetta a un costo di attivazione che copre la configurazione del terminale POS sul Conto Corrente del Cliente. Il Cliente riconosce che la fornitura del POS è intrinsecamente legata al Contratto di Servizio di elaborazione dei pagamenti.

Le Commissioni di elaborazione e le eventuali Spese di attivazione del POS non includono l'IVA e qualsiasi altra imposta, tassa o onere finanziario (ad esempio, l'imposta sui beni e servizi, l'imposta sulle vendite e le imposte indirette e transazionali applicabili) dovute sulle Transazioni e/o sull'utilizzo del Servizio di elaborazione dei pagamenti da parte del Cliente (le "Imposte"). Le Commissioni di elaborazione applicate sono collegate al piano tariffario selezionato dal Cliente in occasione dell'apertura del Conto Corrente presso l'Istituto.

	Tap to Pay	**Pos Pocket** *Compatto, perfetto per le piccole imprese*	**Pos Pro** *Per volumi più elevati, con stampa delle ricevute*
Spese di attivazione[1] (IVA escl.)	N.A.	99.00 € *una tantum*	199.00 € *una tantum*
Commissioni di elaborazione *Carte UE*	0.8% / transazione	0.8% / transazione	0.8% / transazione
Commissioni di elaborazione *Carte Extra- UE e Aziendali*	2.6% / transazione	2.6% / transazione	2.6% / transazione
Chargeback (IVA escl.)	15.00 €	15.00 €	15.00 €
Spese recupero credito (IVA escl.)	0.00 €	40.00 €	40.00 €

[1] Il Servizio POS è opzionale e viene attivato solo su esplicita richiesta del Cliente che desidera attivare un terminale fisico POS. Per tutti i dettagli relativi al Servizio POS, si rimanda all'Allegato 2 "Termini di Servizio POS" al Contratto.

Contratto per il Servizio di elaborazione dei pagamenti

Il presente Contratto per il servizio di elaborazione dei pagamenti ("Contratto") è concluso tra:

la succursale italiana di Qonto SA, *Société Anonyme* di diritto francese, avente capitale di 301.024,39€, iscritta nel registro del commercio e delle imprese di Parigi con il numero 819 489 626, con sede legale in 6 Impasse Bonne Nouvelle, 75010 PARIGI (Francia), autorizzata a esercitare in qualità di Istituto di credito dall'autorità francese *ACPR*, con codice identificativo 16958, ed abilitata ad esercitare la propria attività in Italia in regime di stabilimento.

In seguito denominata «Istituto», «Qonto» o « Istituto di Credito»,

E

Il cliente (Legal Name), Codice Fiscale n. (XXXXXXXXXXX) e P.IVA n. (XXXXXXXXXXX), (i) persona giuridica o (ii) persona fisica che agisce per conto proprio a fini professionali, registrata o residente in Italia

In seguito denominato «Cliente».

Denominati congiuntamente «Parti».

PREMESSO CHE

- il Cliente ha sottoscritto con l'Istituto il contratto quadro relativo ai servizi di pagamento offerti dall'Istituto stesso ("Contratto Quadro");
- il Cliente intende, altresì, avvalersi del Servizio di elaborazione ed accettazione dei pagamenti tramite Servizio Tap to Pay e, se richiesto, del Servizio POS offerto da Qonto;
- con il presente Contratto le Parti intendono disciplinare i termini e le condizioni per consentire al Cliente di usufruire dei servizi che facilitano l'accettazione di pagamenti senza l'utilizzo del denaro contante per la vendita di beni e servizi da parte del Cliente ("Servizio di elaborazione dei pagamenti" o "Servizio");
- al fine di elaborare il suddetto Servizio, Qonto ha stipulato accordi con soggetti debitamente autorizzati che forniscono servizi che facilitano l'elaborazione delle transazioni di pagamento con Carta da parte di Qonto per conto del Cliente;
- resta sin d'ora inteso e convenuto tra le Parti che il Servizio di elaborazione dei pagamenti è disciplinato, oltre che dal presente Contratto, anche dal Contratto Quadro, che troverà integrale applicazione per tutto quanto non espressamente previsto nel presente Contratto;
- salvo ove espressamente definiti nel presente Contratto, i termini indicati con la lettera iniziale maiuscola hanno il significato attribuito nel Contratto Quadro. Pertanto, se una parola o una frase non è definita nel presente Contratto, avrà il significato attribuito nel Contratto Quadro;
- in caso di incongruenza tra il Contratto Quadro e il Contratto, si applicherà il presente Contratto per quanto riguarda gli aspetti inerenti al Servizio di elaborazione dei pagamenti;
- il presente Contratto, unitamente al Contratto Quadro, è disponibile nel Legal Center del sito *web* di Qonto.

Definizioni

Contactless	Funzione che consente l'accettazione delle Carte senza il contatto fisico delle stesse con il POS ma con il semplice avvicinamento delle Carte o di un apparecchio elettronico ad esse associato (es. smartphone) al POS o ad un apposito lettore collegato al medesimo.
Carta/e o Carta/e di pagamento	Per **Carta** si intende una carta designata dall'emittente come carta Visa, MasterCard o una carta emessa da qualsiasi altro circuito di carte che il Cliente ha accettato come strumento di pagamento delle Transazioni e che Qonto ha accettato di elaborare ai sensi del presente Contratto.
Titolare di carta	Per **Titolare di carta** si intende la persona a nome della quale è stata emessa una carta di pagamento.
Circuiti di pagamento	Per **Circuiti di pagamento** si intendono, salvo diverso accordo tra le parti, Visa Inc., MasterCard Worldwide, Carte Bancaire, JCB, Union Pay International, Diners Club International/Discover Network o organismi analoghi che forniscono carte di pagamento e regolano l'accettazione di carte di pagamento e per i quali il Partner accetta (a sua esclusiva discrezione) di fornire servizi a Qonto di volta in volta.
Chargeback	Il **Chargeback** è la procedura di storno di una transazione di vendita, avviata dal Titolare di Carta tramite una richiesta all'emittente della Carta, con la quale vengono gestiti all'interno del Circuito di carte, fra gli intermediari coinvolti, gli addebiti e gli accrediti conseguenti alle richieste di rimborso dei pagamenti effettuati da parte dei Titolari di carte. Tale procedura prevede il pagamento di una commissione a carico del Cliente.
D.Lgs. 11/2010	Per **D.Lgs. 11/2010** si intende il decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 11 di attuazione della direttiva 2007/64/CE, relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno, recante modifica delle direttive 97/7/CE, 2002/65/CE, 2005/60/CE, 2006/48/CE, e che abroga la direttiva 97/5/CE.
Violazione dei dati	Per **violazione dei dati** si intende qualsiasi evento che comporti l'uso, la modifica o l'accesso non autorizzato da parte di un soggetto ai dati riservati relativi alle transazioni con carta memorizzati dal Cliente o da qualsiasi soggetto dallo stesso incaricato di fornire servizi di memorizzazione o trasmissione di tali dati.
Standard di sicurezza dei dati	Per **standard di sicurezza dei dati** si intendono gli standard di sicurezza dei dati dell'industria delle carte di pagamento ("**PCI DSS**") e gli standard di sicurezza dei dati delle applicazioni di pagamento ("**PADSS**") imposti dagli schemi delle carte di credito per la protezione dei dati dei titolari di carta e delle informazioni sulle transazioni, e qualsiasi standard aggiuntivo o sostitutivo di cui il Cliente viene informato di volta in volta.
Partner	Per Partner si intende un soggetto di cui Qonto può avvalersi, nel rispetto della normativa applicabile, per facilitare l'elaborazione delle Transazioni al fine di consentire al Cliente di accettare le Transazioni. Qonto è l'unico responsabile della gestione dei rapporti con il Partner.
POS	Apparecchiatura che consente al Cliente l'accettazione di pagamenti tramite Carte. Può essere i) un POS fisico che consiste in un'apparecchiatura fisica collegabile alla rete telefonica o telematica con varie tecnologie di comunicazione, rientrano in questa

	definizione anche strumenti diversi (es. applicazione installata su telefono cellulare smartphone dotato di SIM opportunamente configurato con tecnologia NFC); ii) Gateway.
PIN	Per PIN si intende il numero di identificazione personale associato a una carta, assegnato dall'emittente della carta o scelto personalmente dal titolare della carta.
Ricevuta di transazione/ Ricevuta	Per ricevuta di transazione si intende un documento utilizzato per comprovare una Transazione.
Rimborso	Per Rimborso si intende la procedura di storno di una transazione di vendita, avviata dal Cliente tramite una richiesta all'Istituto, con la quale vengono gestiti all'interno del Circuito di carte, fra gli intermediari coinvolti, gli addebiti e gli accrediti conseguenti alle richieste di rimborso dei pagamenti effettuati da parte dei Titolari di carte. Tale procedura non prevede alcun costo a carico del Cliente.
TUB	Per TUB si intende il Decreto Legislativo del 1 settembre 1993, n. 385 e s.m.i..

1. Condizioni di ammissibilità e adeguata verifica

Per poter richiedere di utilizzare il Servizio di elaborazione dei pagamenti, il Cliente deve soddisfare le seguenti condizioni:

- essere titolare di un Conto Corrente attivo presso l'Istituto. Resta inteso che la chiusura del Conto Corrente - per qualsivoglia ragione - determina la risoluzione del presente Contratto e la conseguente impossibilità di utilizzare il Servizio di elaborazione dei pagamenti;
- fornire tutte le informazioni richieste ("Informazioni") ai fini della creazione di un profilo di rischio di riciclaggio (c.d. processo di adeguata verifica). Le informazioni potrebbero includere:
  - il sito web,
  - le sedi in cui sono svolte le attività imprenditoriali, commerciali, artigianali o professionali,
  - tutte le denominazioni commerciali con cui il Cliente opera,
  - una descrizione completa dei beni e/o servizi forniti,
  - informazioni fiscali,
  - qualsiasi altra informazione richiesta da Qonto (o dai Circuiti di pagamento),
- superare positivamente il processo di adeguata verifica ed essere ritenuto idoneo ad usufruire del Servizio da parte di Qonto. Una volta superata questa fase, il Servizio di elaborazione dei pagamenti verrà attivato a valere sul Conto Corrente esistente.

Il Cliente prende sin d'ora atto e accetta che, nell'ambito delle valutazioni sulla sua idoneità al Servizio di elaborazione dei pagamenti, l'Istituto potrà, altresì, acquisire Informazioni, sul Cliente e sulla sua attività, presso terzi. Queste terze parti possono includere fornitori di servizi di Qonto, agenzie specializzate in informazioni creditizie e agenzie di informazione.

Nel periodo di validità del Contratto, l'Istituto si riserva il diritto di richiedere informazioni al Cliente, acquisire informazioni da terze parti o riesaminare le informazioni già in suo possesso. In particolare, il Cliente è tenuto a comunicare tempestivamente all'Istituto:

- variazioni o aggiornamenti delle informazioni precedentemente fornite all'Istituto;
- modifiche sostanziali all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale svolta o al *business* del Cliente.

Tenuto conto delle informazioni fornite dal Cliente ovvero acquisite autonomamente dall'Istituto, di volta in volta quest'ultimo valuterà a propria discrezione l'idoneità del Cliente ad usufruire del Servizio di elaborazione dei pagamenti sulla base delle condizioni qui precisate, nonché sulla base di eventuali criteri imposti dai Partner, dai Circuiti e/o dagli altri soggetti eventualmente coinvolti nell'elaborazione e accettazione dei pagamenti.

2. Utilizzo del Servizio

Il Cliente può utilizzare il Servizio di elaborazione dei pagamenti esclusivamente per l'accettazione di pagamenti da parte di soggetti (di seguito, i "Titolari di carta") che acquistano beni o servizi offerti dal Cliente nell'ambito della sua attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale (ogni operazione di pagamento accettata o elaborata dal Cliente per conto del Titolare di carta, la "Transazione").

L'utilizzo del Servizio di elaborazione dei pagamenti è soggetto alle seguenti condizioni:

- il Servizio può essere utilizzato esclusivamente dal Cliente, o dai suoi dipendenti o collaboratori debitamente autorizzati, nell'ambito delle attività svolte dal medesimo;
- è espressamente vietato:
  - consentire l'utilizzo del Servizio a soggetti terzi non autorizzati;
  - accettare o elaborare pagamenti per conto di terzi;
  - utilizzare il Servizio per finalità personali non correlate alla prestazione di attività imprenditoriali, commerciali, artigianali o professionali da parte del Cliente.

Il Cliente si impegna a rimborsare immediatamente all'Istituto qualsiasi perdita derivante da atti e omissioni di soggetti che abbiano utilizzato l'*account* per accedere al Servizio al di fuori degli scopi autorizzati sopra menzionati.

Il Cliente è tenuto ad utilizzare il Servizio nel pieno rispetto delle normative vigenti, sia nazionali che sovranazionali, dei regolamenti e delle disposizioni emanate dalle Autorità competenti. A titolo esemplificativo, il Cliente è tenuto ad ottemperare, ove applicabile al medesimo, alla normativa in materia di: Rimborsi e Chargeback, servizi di pagamento, tutela dei consumatori, concorrenza, *privacy* e protezione dei dati personali, antiriciclaggio e contrasto al finanziamento del terrorismo, e ogni ulteriore disposizione applicabile alle Transazioni effettuate.

È espressamente vietato utilizzare il Servizio per l'elaborazione di Transazioni non consentite dal presente Contratto ai sensi di quanto previsto dai successivi articoli 3 e 4.

Qualora il Cliente ponga in essere condotte o accetti o elabori Transazioni in violazione del presente Contratto, del Contratto Quadro o della normativa applicabile che integrano una delle fattispecie di cui all'articolo 16.2, l'Istituto potrà risolvere il Contratto con effetto immediato.

3. Transazioni non consentite e misure di prevenzione

Al fine di garantire la sicurezza e la legittimità delle Transazioni, l'Istituto ha individuato le seguenti categorie di Transazioni non consentite ai sensi del presente Contratto. Sono considerate non consentite le Transazioni che siano:

- incomplete o non accurate;
- non coerenti con l'ordinaria operatività del Cliente;
- prive della necessaria autorizzazione del Titolare della carta;
- poste in essere in violazione della normativa vigente;
- caratterizzate da elementi che ne suggeriscano la natura sospetta o fraudolenta;
- non riconducibili all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale abituale svolta dal Cliente;
- non relative alla vendita dei prodotti o all'offerta dei servizi del Cliente.

Il Cliente prende atto dell'elenco di Transazioni non consentite sopra indicate e dichiara e garantisce di:

- implementare adeguati presidi per l'individuazione e la prevenzione delle Transazioni non consentite;

- monitorate costantemente le Transazioni elaborate;
- procedere con le opportune verifiche in caso di dubbi sulla legittimità di una Transazione, prima della sua elaborazione.

Il Cliente è responsabile e si assume ogni onere derivante da eventuali perdite conseguenti all'elaborazione di Transazioni non consentite.

L'Istituto, pur non assumendo alcun obbligo di identificazione preventiva delle Transazioni non consentite, fornisce assistenza al Cliente attraverso:

- un supporto consultivo in caso di dubbi sulla legittimità delle Transazioni;
- un servizio di assistenza dedicato per la gestione di richieste di chiarimenti.

Per qualsiasi necessità di supporto o chiarimento in merito alle disposizioni sopra indicate, il Cliente può rivolgersi al Servizio Clienti dell'Istituto, contattabile ai recapiti indicati all'articolo 17.1.

4. Attività proibite

È fatto espresso divieto al Cliente di utilizzare il Servizio di elaborazione dei pagamenti per attività che l'Istituto qualifica come proibite (di seguito "**Attività Vietate**").

Rientrano tra le Attività Vietate: i)l'utilizzo del Servizio in relazione a Paesi sottoposti a embargo; organizzazioni, entità o persone soggette a blocchi o sanzioni; soggetti presenti negli elenchi sanzionatori dell'Office of Foreign Asset Control (OFAC) degli Stati Uniti; soggetti presenti negli elenchi sanzionatori della Commissione europea, e ii) ogni altra attività che l'Istituto o i suoi *Partner* qualifichino come proibita. Sul punto, è possibile consultare la Lista delle Attività Vietate dell'Istituto e del *Partner.*

In caso di dubbi sulla natura proibita di specifiche attività, il Cliente è tenuto a richiedere preventivamente chiarimenti all'Istituto.

Nell'utilizzo del Servizio di elaborazione dei pagamenti, il Cliente si impegna a non porre in essere, direttamente o tramite terzi debitamente autorizzati ad utilizzare il suo *account*, le seguenti attività:

- accedere o tentare di accedere a sistemi, programmi, dati o servizi riservati di Qonto;
- copiare, riprodurre, ripubblicare, caricare, postare, trasmettere, rivendere o distribuire in qualsiasi modo qualsiasi dato, contenuto o parte dei Servizi di elaborazione dei pagamenti, della relativa documentazione o del sito *web* dell'Istituto, salvo quanto espressamente consentito dalla normativa vigente;
- decodificare o tentare di decodificare il Servizio, salvo quanto espressamente consentito dalla legge;
- eludere limitazioni tecniche del Servizio o abilitare funzionalità disabilitate o non autorizzate dall'Istituto;
- operare come un intermediario nella prestazione del Servizio di elaborazione dei pagamenti;
- cedere a terzi i diritti concessi al Cliente ai sensi del presente Contratto;
- interferire con il normale funzionamento del Servizio di elaborazione dei pagamenti;
- compromettere l'utilizzo del Servizio nei confronti di altri clienti;
- compromettere in altro modo l'erogazione del Servizio da parte dell'Istituto.

5. Rapporti con i Titolari di carta

Il Cliente è l'unico responsabile della gestione dei rapporti con i Titolari di carta con riferimento alla natura e alla qualità dei prodotti o servizi offerti, alla loro consegna, al relativo servizio di assistenza post-vendita, alla gestione di rimborsi e resi, nonché alla risoluzione di controversie e ad ogni altro aspetto del rapporto commerciale instaurato con i clienti finali.

Il Cliente è tenuto a rispettare le disposizioni previste dalla normativa vigente nei confronti dei Titolari di carta. L'Istituto non assume alcuna responsabilità in relazione ai rapporti commerciali tra il Cliente e i Titolari di carta e ai prodotti o servizi offerti dal Cliente. In particolare, l'Istituto non fornisce ai Titolari di carta alcun supporto per quanto riguarda la consegna delle ricevute delle transazioni, le procedure di consegna dei beni/servizi acquistati, la gestione di resi e rimborsi e qualsiasi altra questione relativa al

rapporto commerciale tra questi e il Cliente. Restano fermi gli obblighi informativi a beneficio del Cliente previsti dalla normativa di riferimento in capo all'Istituto.

Al fine di garantire la piena comprensione da parte dei Titolari di carta delle operazioni effettuate tramite il Servizio di elaborazione dei pagamenti, il Cliente è tenuto a ("Obblighi del Cliente"):

- fornire una descrizione accurata e veritiera della natura della Transazione;
- comunicare preventivamente tutte le condizioni materiali dell'acquisto;
- rendere note le modalità di contatto in caso di difformità del prodotto o servizio;
- informare che Qonto e le sue affiliate elaborano le Transazioni per conto del Cliente;
- astenersi da pratiche commerciali sleali o ingannevoli ed evitare l'esposizione dei Titolari di carta a rischi irragionevoli;
- effettuare i rimborsi esclusivamente tramite il terminale di pagamento o il metodo di accettazione della carta utilizzato per la Transazione originaria;
- rispettare la normativa in materia di tutela dei consumatori quando si effettuano transazioni con soggetti privati;
- adottare e garantire politiche trasparenti per la gestione di resi, rimborsi, cancellazioni o rettifiche.

6. Pagine web dei Clienti

Affinché sia garantito il pieno rispetto degli Obblighi del Cliente, l'Istituto raccomanda al Cliente di dare adeguata evidenza nel proprio sito *web* delle informazioni da fornire ai Titolari di carta.

7. Commissioni

7.1. Commissioni di elaborazione

Il Servizio di elaborazione dei pagamenti è soggetto alle Commissioni di elaborazione indicate nel Documento di Sintesi, che costituisce parte integrante ed essenziale del Contratto.

Le Commissioni di elaborazione includono i costi per le Transazioni calcolate sul valore della transazione e gli oneri per la gestione degli eventuali Chargeback.

Il Cliente prende atto e accetta espressamente di aderire ad un sistema di tariffazione aggregata che prevede l'applicazione di commissioni onnicomprensive per il Servizio di elaborazione dei pagamenti che include tutti i Circuiti di pagamento, tutte le tipologie di Carte, tutte le categorie di Transazioni, indipendentemente dalla tipologia dei servizi o prodotti venduti dal Cliente e dalle variazioni delle commissioni interbancarie. L'Istituto rimane a disposizione del Cliente per fornire chiarimenti sulla struttura delle Commissioni applicate al Servizio di elaborazione dei pagamenti.

Le Commissioni di elaborazione sono collegate al piano tariffario selezionato dal Cliente in occasione dell'apertura del Conto Corrente presso l'Istituto.

7.2. Oneri fiscali

Le Commissioni di elaborazione non includono l'IVA e qualsiasi altra imposta, tassa o onere finanziario (ad esempio, l'imposta sui beni e servizi, l'imposta sulle vendite e le imposte indirette e transazionali applicabili) dovute sulle Transazioni e/o sull'utilizzo del Servizio di elaborazione dei pagamenti da parte del Cliente (le "Imposte").

È responsabilità esclusiva del Cliente determinare quali Imposte si applicano al suo utilizzo del Servizio di elaborazione dei pagamenti e rispettare tutti i relativi obblighi di rendicontazione e/o di altro tipo.

Il Cliente si impegna a tenere indenne e a rimborsare immediatamente l'Istituto, su semplice richiesta, per reclami, perdite, danni, costi, spese o multe derivanti dal mancato adempimento degli obblighi fiscali da parte del Cliente.

8. Pagamenti

I fondi derivanti dalle Transazioni vengono accreditati sul Conto Corrente del Cliente detenuto presso Qonto secondo le tempistiche previste dalle condizioni specifiche di ciascun metodo di pagamento utilizzato.

I tempi di accredito sul Conto Corrente e le tempistiche per la disponibilità dei fondi ai fini del prelievo dal Conto Corrente sono precisate nel foglio informativo.

L'operazione di accredito delle somme sul Conto Corrente del Cliente verrà in ogni caso eseguita entro i termini temporali previsti dal D. Lgs. 11/2010. La data valuta dell'accredito sul conto del Cliente non potrà pertanto essere successiva alla giornata operativa in cui l'importo della Transazione viene accreditato sul conto dell'Istituto.

8.1. Elaborazione multivaluta

Il servizio consente al Cliente di ricevere pagamenti dai Titolari di carta in diverse valute e di ottenere il regolamento dei pagamenti in una valuta diversa da quella in cui il Titolare della carta ha effettuato il pagamento (di seguito "Elaborazione multivaluta").

Nell'ambito dell'Elaborazione multivaluta, il tasso di cambio applicabile e le eventuali commissioni vengono determinate al momento dell'addebito.

Se una Transazione viene successivamente stornata (ad esempio, se il Titolare di carta richiede un Chargeback), viene applicato il tasso di cambio vigente al momento dell'operazione di Chargeback e non viene considerato il tasso di cambio applicato alla Transazione originale.

Se il Cliente invia a Qonto una Transazione in valuta estera, i Circuiti di pagamento la convertiranno in euro utilizzando il tasso di cambio in vigore al momento del trattamento dell'operazione di vendita o del Rimborso, disponibile sul sito dei Circuiti.

8.2. Elaborazione di Rimborsi e Chargeback

L'Istituto elabora Rimborsi e Chargeback esclusivamente in euro mediante addebito sul Conto Corrente in euro del Cliente.

La conversione viene effettuata alla data di accredito sul Conto Corrente del Titolare di carta. Si applica il tasso di cambio vigente in tale data e non viene quindi considerato il tasso di cambio applicato alla Transazione originale.

8.3. Sospensione o cessazione del servizio di Elaborazione multivaluta

L'Istituto si riserva il diritto di:

- sospendere o terminare l'intero servizio di Elaborazione multivaluta;
- sospendere l'elaborazione di Transazioni in una o più valute estere autorizzate.

L'Istituto può esercitare le facoltà di cui al paragrafo precedente al verificarsi di:

- qualsiasi evento di turbativa del mercato delle valute, della disponibilità di valuta o dei controlli sui cambi o eccessive fluttuazioni dei tassi di cambio;
- qualsiasi evento o contingenza che influisca materialmente e negativamente sui mercati interbancari e sul sistema bancario;
- se espressamente richiesto dal Partner e/o dai Circuiti.

La cessazione del servizio di Elaborazione multivaluta da parte dell'Istituto non inficerà la prestazione del Servizio di elaborazione dei pagamenti da parte di Qonto, che continuerà ad essere fornito regolarmente.

9. Blocco e sospensione del Servizio

L'Istituto si riserva il diritto di bloccare il Servizio o gli strumenti ad esso collegati, ove presenti, nei seguenti casi:

- sospette attività fraudolente o non autorizzate; e
- motivi di sicurezza legati agli strumenti utilizzati ai fini della fruizione del Servizio.

L'Istituto comunicherà al Cliente le ragioni della sospensione del Servizio, salvo che tale informazione non debba essere fornita in quanto in contrasto con obiettivi di ordine pubblico o pubblica sicurezza, individuati ai sensi dell'articolo 126 del TUB, o ricorrano giustificati motivi ostativi in base alle disposizioni in materia di contrasto del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo, di legge o di regolamento.

L'istituto si riserva la facoltà di modificare a propria discrezione l'orario in cui è possibile utilizzare il Servizio nel caso in cui si verifichino problemi tecnici che generino la necessità di blocchi temporanei. Il Servizio potrà essere sospeso o interrotto in ogni momento, e ciò anche senza preavviso, qualora si verificassero necessità di interventi tecnici, nonché altri eventi straordinari che possano pregiudicarne la continuità ovvero la sicurezza.

Ove possibile, l'Istituto darà tempestiva informativa di tale interruzione e aggiornamenti in relazione alla sua durata. Le interruzioni per manutenzione ordinaria verranno, invece, preventivamente comunicate ai Clienti.

Nessuna responsabilità potrà essere imputata all'Istituto in caso di danni generati da cause non direttamente riconducibili al suo controllo, tra le quali, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo: perdita di connessione, mancata ricezione di dati, indisponibilità della rete di connettività, mancata capienza, interruzioni nell'erogazione dell'energia elettrica.

10. Rifiuto di Transazioni

L'Istituto può rifiutare l'elaborazione di una Transazione al ricorrere di un giustificato motivo.

In particolare, una Transazione può essere rifiutata da Qonto in caso di:

- informazioni incomplete o non corrette;
- blocco del Conto Corrente associato al Servizio;
- sospetto di riciclaggio di denaro/ finanziamento del terrorismo;
- sospette attività non autorizzate o fraudolente.

In tal caso, il rifiuto e, ove possibile, le relative motivazioni, nonché la procedura per correggere eventuali errori materiali imputabili al Cliente che abbiano causato il rifiuto, sono comunicati al Cliente, salvo che tale informazione non debba essere fornita in quanto in contrasto con obiettivi di ordine pubblico o di pubblica sicurezza, individuati ai sensi dell'articolo 126, TUB, o ricorrano giustificati motivi ostativi in base alle disposizioni in materia di contrasto del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo, di legge o di regolamento.

11. Gestione di contestazioni, Rimborsi e Chargeback

11.1. Disposizioni generali

Le Transazioni autorizzate possono essere oggetto di contestazione o richieste di rimborso da parte di un Titolare di carta nei confronti del Cliente. L'Istituto è estraneo alle eventuali controversie inerenti al rapporto commerciale instaurato tra il Cliente ed il Titolare di carta e non assume alcuna responsabilità per le Transazioni che, anche se inizialmente autorizzate e correttamente eseguite, siano successivamente oggetto di una contestazione (ivi inclusa la contestazione per mancanza di base giuridica adeguata), di una richiesta di Rimborso o Chargeback.

In seguito a contestazioni, Rimborsi o Chargeback, il saldo del Conto Corrente del Cliente può anche diventare negativo.

In caso di controversia tra Cliente e Titolare di carta, il Cliente deve offrire a quest'ultimo la possibilità di presentare una contestazione e le parti devono tentare una risoluzione autonoma. Se il Cliente ritiene di accogliere la richiesta di Rimborso – totale o parziale - del Titolare di carta deve impartire all'Istituto un ordine di addebito sul proprio Conto e di accredito su quello del Titolare di carta dell'importo da rimborsare, entro i termini definiti dai Circuiti di pagamento. Qonto si riserva il diritto di effettuare

opportune verifiche di regolarità prima di dare esecuzione all'ordine ricevuto. In tal caso, l'importo del rimborso riconosciuto dal Cliente al Titolare di carta verrà addebitato sul Conto Corrente del Cliente presso l'Istituto.

Nel caso in cui l'Istituto riceva una richiesta di Chargeback dall'emittente della Carta del Titolare - formulato entro i termini ed alle condizioni previsti dalla legge e dalle norme del Circuito - il Cliente accetta di pagare, oltre all'importo da rimborsare al Titolare di Carta, una commissione per il Chargeback, come riportata nel Documento di Sintesi che costituisce parte integrante del presente Contratto. In tal caso, il Cliente può contestare la richiesta di Chargeback mediante la presentazione all'Istituto di documentazione probatoria a supporto della contestazione. L'Istituto si riserva il diritto di richiedere informazioni supplementari per valutare la contestazione del Cliente e potrebbe condividere le informazioni con i *Partner* coinvolti nell'elaborazione del pagamento. Tuttavia, l'Istituto non garantisce l'accoglimento della contestazione e si riserva il diritto di rifiutare la contestazione del Cliente.

11.2. Riconciliazione e notifica degli errori

Il Cliente può consultare le informazioni sulle Transazioni e sulle altre operazioni a valere sul Conto Corrente sul proprio *account* personale, accessibile tramite App.

Salvo quanto previsto dalla legge, il Cliente è l'unico responsabile della riconciliazione delle informazioni generate dall'utilizzo dal Servizio di elaborazione dei pagamenti con le proprie registrazioni contabili e dell'identificazione di eventuali errori.

Il Cliente accetta di controllare il proprio Conto Corrente e di segnalare eventuali errori riscontrati immediatamente dopo esserne venuto a conoscenza e in ogni caso entro e non oltre i tredici (13) mesi dalla data di accredito; il mancato rispetto di tale termine comporta la decadenza dal diritto del Cliente di avanzare richiesta di rettifica.

L'Istituto si impegna a verificare tutti gli errori segnalati, compresi quelli commessi da Qonto o da una terza parte utilizzata per fornire i Servizi di elaborazione dei pagamenti, e, se del caso, a provvedere a correggerli accreditando o addebitando il Conto Corrente. Tuttavia, il Cliente è consapevole che il recupero dei fondi persi a causa di un errore potrebbe essere limitato o non realizzabile, in particolare, se l'errore non è imputabile all'Istituto e se i fondi dovuti non sono più disponibili su alcun Conto Corrente.

L'Istituto collabora con il Cliente e con i fornitori terzi per la correzione degli errori di transazione, in conformità alla normativa applicabile.

12. Metodi di pagamento

I Servizi di elaborazione dei pagamenti offerti dall'Istituto ai sensi del presente Contratto sono prestati con esclusivo riferimento alle Transazioni eseguite attraverso i seguenti metodi di pagamento:

- Transazioni con carte: pagamenti effettuati mediante carte di credito, carte di debito o operazioni sui principali Circuiti di pagamento;
- Transazioni in presenza: pagamenti effettuati mediante la tecnologia Tap to Pay (per maggiori informazioni rispetto a tale tipologia di transazioni si rinvia all'Allegato 1 del Contratto) e/o pagamenti effettuati mediante POS (per maggiori informazioni rispetto a tale tipologia di transazioni nonché ai termini e condizioni di vendita e utilizzo relativi si rinvia all'Allegato 2 del Contratto).

L'Istituto si riserva il diritto di aggiornare i metodi di pagamento disponibili, introdurre nuove opzioni, modificare i metodi esistenti e prevedere funzionalità aggiuntive. Ove tali iniziative comportino la modifica del presente Contratto, l'Istituto provvederà a darne comunicazione al Cliente come previsto dall'articolo 16.3 del presente Contratto.

12.1. Transazioni con Carte

Quando il Cliente accetta pagamenti con Carta è tenuto al rispetto delle regole dei Circuiti di pagamento applicabili. In particolare, il Cliente dovrà rispettare tutte le norme Visa o Mastercard, o di organismi analoghi, che forniscono carte di pagamento applicabili alla sua attività e alla sua giurisdizione. Qualsiasi violazione di tali norme costituisce inadempimento del presente Contratto e può comportare l'interruzione del Servizio da parte dei Circuiti di pagamento e/o di Qonto.

I Circuiti di pagamento possono modificare le proprie regole in qualsiasi momento, senza preavviso. L'Istituto informerà il Cliente quando verrà a conoscenza di eventuali modifiche e il Cliente dovrà conformarsi immediatamente. L'implementazione di queste modifiche potrebbe comportare aggiornamenti al Servizio di elaborazione dei pagamenti.

L'Istituto è tenuto a condividere con i Circuiti di pagamento informazioni sulle Transazioni elaborate e, in determinati casi, a effettuare segnalazioni automatiche. Questo potrebbe comportare l'inserimento del Cliente in programmi di monitoraggio quali MATCH (*Member Alert to Control High-Risk Merchants*), VMAS (sistema di allerta per i commercianti Visa), EFM (*Excessive Fraud Merchant di Mastercard*) o altri programmi di *screening* equivalenti, con possibile conseguente impossibilità per il Cliente di accettare pagamenti con Carte. Il Cliente acconsente alla condivisione di queste informazioni e si impegna a rimborsare eventuali perdite derivanti da reclami di terzi, rinunciando a rivalersi sull'Istituto per le segnalazioni effettuate. L'Istituto mantiene il diritto di intraprendere ulteriori azioni, incluse la risoluzione del Contratto o la sospensione del Conto o dell'accesso al Servizio di elaborazione dei pagamento.

Qualora il Cliente utilizzi un elaboratore terzo per la gestione delle Transazioni con Carte di pagamento, può specificare che il regolamento avvenga tramite Qonto, previa comunicazione preventiva all'Istituto. In questo caso, il Cliente si assume la responsabilità della corretta trasmissione delle Transazioni e del rispetto delle regole dei Circuiti di pagamento da parte del fornitore terzo. L'Istituto procederà al regolamento solo delle Transazioni effettivamente ricevute dalla rete.

A seconda della natura dell'attività svolta, il Cliente potrebbe dover stipulare un rapporto contrattuale diretto con il Circuito di pagamento o con un'altra terza parte per utilizzare il Servizio di elaborazione dei pagamenti. Per volumi di transazioni Mastercard o Visa superiori a 1 milione di dollari annui, potrebbe essere necessario stabilire un rapporto contrattuale diretto con il Partner o con altri operatori. In assenza di tale accordo, l'Istituto potrà sospendere il Servizio o limitare le transazioni al di sotto della soglia indicata.

12.3. Requisiti per l'accettazione delle carte

Il Cliente è tenuto a rispettare le seguenti disposizioni nell'accettazione delle Carte:

Prevenzione delle frodi:

- Adottare misure ragionevoli per identificare firme contraffatte o non autorizzate
- Verificare l'uso legittimo della Carta
- Segnalare tempestivamente all'Istituto eventuali sospetti di frode

Gestione delle transazioni:

- Non frazionare artificialmente il valore di una Transazione mediante divisione in più operazioni o acquisti separati dello stesso Titolare di carta
- Non stabilire limiti minimi o massimi per le Transazioni senza previa autorizzazione scritta dell'Istituto
- Per vendite con pagamento parziale:
    - nel caso in cui la Carta venga utilizzata per effettuare un deposito o pagare una rata, il Cliente può accettare la Carta per il pagamento di tutto o parte del saldo residuo; e
    - in qualsiasi altra circostanza, il Cliente deve ottenere il pagamento del saldo dovuto in contanti al momento del perfezionamento della vendita.

Rimborsi:

- Predisporre una politica equa per la gestione dei Rimborsi e delle controversie sulle Transazioni e includere informazioni su tale politica nelle ricevute delle Transazioni
- Effettuare un Rimborso a un Titolare di carta solo se si tratta di un vero e proprio rimborso di una precedente transazione di vendita
- Effettuare Rimborsi esclusivamente a valere sulla stessa Carta utilizzata per la Transazione originaria e per l'importo totale o parziale della vendita originale, mediante accredito, e non in contanti o tramite assegno
- Non effettuare rimborsi al solo fine di trasferire fondi tra diversi conti

Tutela della sicurezza:

- Non chiedere a un Titolare di carta di rivelare il codice PIN o qualsiasi altro identificativo segreto
- Contattare Qonto in caso di dubbi sull'identità del Titolare di carta o sulla validità della Carta

Responsabilità e limitazioni:

- Non elaborare consapevolmente una Transazione non consentita
- Non dedurre dall'emissione di una Carta o dall'autorizzazione di una Transazione: (i) l'affidabilità creditizia del Titolare della carta; (ii) la corretta identità del Titolare della carta; (iii) che la Transazione sia valida e accettabile; o (iv) l'adempimento degli obblighi previsti ai sensi del presente Contratto.

13. Trattamento dei dati personali

Il trattamento dei dati di carattere personale (di seguito, "Dati personali") del Cliente è disciplinato dal presente Contratto, dai suoi allegati e dall'Informativa Privacy dell'Istituto, disponibile al seguente indirizzo: Informativa Sulla Privacy.

Ai sensi dell'art. 29, comma 1-*bis*, del D.Lgs. 11/2010, il Cliente presta il proprio consenso all'accesso, al trattamento e alla conservazione, da parte di Qonto, dei propri dati personali necessari alla prestazione del Servizio di elaborazione dei pagamenti oggetto del Contratto.

Sottoscrivendo il presente Contratto, il Cliente autorizza l'Istituto a comunicare i suoi Dati personali a Partner o subcontraenti ai quali è stata esternalizzata un'attività per l'esecuzione del Servizio. Il Cliente accetta la registrazione di tutte le comunicazioni intercorse con l'Istituto ai fini di prova e di miglioramento dei Servizio.

14. Proprietà intellettuale

Al di fuori del presente Contratto, l'Istituto può concedere al Cliente la facoltà di utilizzare i marchi Qonto per identificarlo come fornitore di servizi. Tale utilizzo è subordinato a un accordo scritto separato.

In assenza di uno specifico accordo di licenza, il Cliente non può utilizzare i marchi Qonto né alcun altro diritto di proprietà intellettuale dell'Istituto. Questi includono brevetti, diritti di invenzione, diritti d'autore e connessi, diritti morali, denominazioni commerciali, nomi di dominio, diritti di immagine, avviamento, diritti sulla documentazione API, diritti su *software* e *database*, nonché informazioni riservate quali *know-how* e segreti commerciali. Il Cliente non deve consentire a terzi l'utilizzo dei marchi Qonto, né utilizzarli in modo fuorviante rispetto alla loro proprietà. È altresì tenuto a non compromettere i diritti dell'Istituto sui marchi o pregiudicarne le registrazioni.

Il Cliente acconsente a essere identificato come cliente Qonto nel materiale promozionale relativo al Servizio. Qualora non desideri tale identificazione, dovrà comunicarlo espressamente all'Istituto.

Le Parti si impegnano a non suggerire sponsorizzazioni, approvazioni o affiliazioni non veritiere. In caso di cessazione del Servizio, entrambe le Parti rimuoveranno ogni riferimento pubblico al loro rapporto dai rispettivi siti web e materiali disponibili al pubblico.

L'utilizzo di marchi o segni distintivi dei Partner che collaborano all'erogazione del Servizio è consentito esclusivamente nei limiti dei diritti concessi. I presenti termini non conferiscono automaticamente tali diritti. In particolare, l'utilizzo dei marchi dei Circuiti di pagamento è soggetto alle specifiche regole stabilite dai circuiti stessi.

15. Obblighi di sicurezza

La presente clausola si applica al Cliente nel caso in cui (i) raccolga i dati di pagamento direttamente da un Titolare di carta, o (ii) memorizzi i dati di un Titolare di carta.

Il Cliente riconosce e accetta che:

- è necessario proteggere i dati dei Titolari di carta memorizzati, indipendentemente dal metodo utilizzato per memorizzarli. L'archiviazione dei dati comprende anche l'archiviazione fisica e la sicurezza dei dati dei Titolari di carta. Alcuni esempi di

altri tipi di archiviazione dei dati che devono essere protetti sono i *database* Access o Excel e i file cartacei. L'archiviazione deve essere limitata al minimo necessario per scopi commerciali, legali e/o normativi;
- non è consentito memorizzare il PIN o i dati sensibili di autenticazione dopo l'autorizzazione (anche se crittografati);
- se Qonto notifica al Cliente l'obbligo di conformarsi agli *standard* di sicurezza dei dati, il Cliente deve, a sue spese, completare con successo i protocolli per PCI DSS e PA DSS entro i termini stabiliti dall'Istituto o dai Circuiti di pagamento. Il Cliente riconosce e accetta che, in caso di inadempienza:
  - Qonto può porre fine al Servizio di elaborazione dei pagamenti e/o risolvere il presente Contratto; e
  - il Cliente è responsabile di qualsiasi multa imposta, anche nei confronti dei Partner, dai Circuiti di pagamento come risultato del suo inadempimento; e
  - il Cliente è responsabile di eventuali multe che i Circuiti di pagamento impongono nel caso in cui si verifichi un incidente di compromissione dei dati della Carta e il Cliente non abbia rispettato il programma di accreditamento PCI DSS e PA DSS;
- Qonto è tenuto a segnalare tutte le violazioni dei dati ai Circuiti di pagamento, alle forze dell'ordine e/o alle Autorità di vigilanza competenti. Il Cliente rilascia il proprio consenso irrevocabile affinché Qonto e/o i Partner rilascino i dettagli di tali violazioni dei dati agli organismi summenzionati;
- se il Cliente ha subito una Violazione dei dati:
  - il Cliente è tenuto a concedere a Qonto e/o al Partner, e/o ad eventuali collaboratori debitamente incaricati dai medesimi, il pieno accesso – entro i limiti e condizioni previste dalla normativa applicabile - ai propri sistemi e *database* per facilitare un'analisi forense volta ad accertare
    - quali dati della Carta sono stati compromessi;
    - quali debolezze del sistema hanno permesso la Violazione dei dati; e
    - se i dati della Carta sono stati creati, cancellati, alterati, copiati o manipolati in qualsiasi modo;
  - tutti i costi dell'eventuale analisi forense sono a carico del Cliente; e
  - per poter continuare ad usufruire del Servizio di elaborazione dei pagamenti, deve sottoporsi a un accreditamento completo PCI DSS. Tutti i costi di tale accreditamento sono a carico del Cliente medesimo.

15.1. Obblighi verso i Titolari di carta

Il Cliente deve:

- accettare qualsiasi Carta valida in una Transazione;
- inviare a Qonto una Transazione di vendita solo quando ci si è impegnati a fornire effettivamente i beni e/o i servizi offerti al Titolare di carta;
- non accettare una Carta in una Transazione al solo scopo di fornire al Titolare della carta denaro contante;
- eseguire tutti gli obblighi (compresa la fornitura di tutti i beni e/o servizi) nei confronti del Titolare della carta in relazione alla vendita;
- non vendere, acquistare, fornire o scambiare informazioni o documenti relativi al numero di conto di un Titolare di carta, al numero di Carta o a una Transazione a persone diverse da:
  - Qonto;
  - il Partner;
  - l'emittente della Carta;
- distruggere qualsiasi documento che non è più necessario conservare ai sensi della legge applicabile o delle regole dello schema della Carta;
- adottare misure ragionevoli per garantire che le informazioni e i documenti di cui ai punti precedenti siano protetti da uso improprio e da perdite, nonché da accesso, modifica o divulgazione non autorizzati;
- non rilasciare alcuna dichiarazione in relazione a beni o servizi che possano vincolare Qonto o qualsiasi schema di Carte;
- non accettare una Carta o una Transazione di tipo non accettabile, come indicato nell'articolo 3 che precede;
- informare in modo evidente e inequivocabile il Titolare della carta dell'identità del Cliente in tutti i punti di interazione con il Titolare della carta (compresi i siti *web*, il materiale promozionale e le fatture), in modo che il Titolare della carta possa distinguere facilmente Qonto da qualsiasi fornitore di beni o servizi o da qualsiasi altra terza parte;

- informare qualsiasi Titolare di carta con cui si effettua una transazione che il Cliente è responsabile di tale Transazione, compresi i beni o i servizi forniti, qualsiasi operazione di pagamento, le relative richieste di assistenza, la risoluzione delle controversie e l'esecuzione dei termini e delle condizioni della Transazione;
- non discriminare ingiustamente tra gli emittenti di una Carta quando accetta una Transazione;
- non rifiutare di completare una Transazione solo perché un Titolare di carta si rifiuta di fornire ulteriori informazioni di identificazione in circostanze in cui il Cliente non richiede legittimamente tali informazioni e Qonto non ha richiesto al Cliente di ottenere tali informazioni dal Titolare di Carta;
- in caso di raccolta o memorizzazione delle informazioni sui Titolari di carta, rispettare gli *standard* di sicurezza dei dati che sono stati notificati;
- non trasferire o tentare di trasferire la responsabilità finanziaria ai sensi del presente Contratto chiedendo a un Titolare di carta di rinunciare ai propri diritti di contestazione;
- comunicare al Titolare della carta, prima che la Transazione sia completata, le commissioni che verranno addebitate per il completamento della Transazione in modo tale da consentire al Titolare della carta di annullare la Transazione, se lo desidera, senza che questi debba sostenere alcun costo; e
- fornire una formazione sufficiente ai propri dipendenti e/o collaboratori per garantire il rispetto degli obblighi ai sensi del presente Contratto.

15.2. Transazioni ricorrenti

È possibile elaborare una Transazione come transazione ricorrente solo se:

- il Cliente ha ottenuto l'autorizzazione del Titolare della carta (in forma elettronica o cartacea) ad addebitare periodicamente un servizio ricorrente;
- il Cliente si impegna a conservare tale autorizzazione per tutta la durata dei servizi ricorrenti e a renderla disponibile all'Istituto su richiesta;
- il Cliente mette a disposizione del Titolare della carta una procedura di cancellazione *online* semplice e accessibile, se la richiesta di beni o servizi da parte del Titolare della carta è stata inizialmente accettata *online*.

15.3. Indennità

Il Cliente accetta di indennizzare e tenere indenni Qonto e/o eventuali Partner coinvolti nella prestazione del Servizio da eventuali multe imposte da uno schema di Carte di pagamento a causa della condotta del Cliente in relazione alle sue attività, comprese le multe imposte dai medesimi a seguito di un tasso di Chargeback ritenuto inaccettabile secondo le regole del relativo schema.

16. Durata, recesso, risoluzione e modifiche

16.1 . Durata

Il presente Contratto è concluso per una durata indeterminata a partire dal giorno in cui il Cliente sottoscrive il Contratto.

Il presente Contratto rimarrà in vigore fino a quando il Cliente o Qonto non eserciteranno il diritto di recesso o si verifichi una delle ipotesi di risoluzione ai sensi di quanto previsto dall'articolo 16.2.

16.2 . Recesso e risoluzione

Recesso del Cliente

Il Cliente può recedere dal Contratto in qualsiasi momento, senza spese di chiusura e penalità. La comunicazione di recesso può essere effettuata dal Cliente inviando un *e-mail* all'indirizzo support@qonto.com oppure direttamente dall'Account Personale. Il recesso ha effetto dal momento in cui Qonto riceve la comunicazione.

Recesso dell'Istituto

L'Istituto può recedere dal Contratto, per qualsivoglia ragione, senza costi né oneri per il Cliente, trasmettendo comunicazione scritta via *e-mail* al Cliente. La comunicazione di recesso avrà effetto decorsi due (2) mesi dalla data di invio della stessa.

Risoluzione

L'Istituto potrà inoltre risolvere con effetto immediato il Contratto ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile al verificarsi di una delle seguenti ipotesi:

- sopravvenuta chiusura – per qualsivoglia ragione - del Conto Corrente del Cliente presso l'Istituto;
- cessione del contratto da parte del Cliente in violazione dell'articolo 17.2;
- mancato rilascio delle garanzie ove richieste dall'Istituto al Cliente ai sensi dell'articolo 17.3;
- violazione sostanziale degli obblighi di cui agli articoli 2, 3, 4, 15 del Contratto, non sanata entro sette giorni dalla richiesta dell'Istituto;
- sospetto di utilizzi fraudolenti, non autorizzati o contrari alla disciplina in materia di antiriciclaggio e finanziamento al terrorismo;
- accertamento di protesti cambiari, di sequestri, di decreti ingiuntivi, di azioni esecutive a carico, avvio di procedure di insolvenza o concorsuali a carico del Cliente;
- individuazione di anomalie o incongruenze emerse nell'ambito degli adempimenti in materia di adeguata verifica ai sensi del D.Lgs. 231/2007, ivi inclusa l'iscrizione in elenchi sanzionatori;
- superamento dei limiti di Chargeback ai sensi dell'art. 15.3.

La risoluzione avrà efficacia a partire dalla data di ricezione della relativa comunicazione che sarà inviata via *e-mail* al Cliente e indicherà le ragioni che hanno portato alla chiusura del rapporto.

Effetti del recesso o della risoluzione

In caso di esercizio del diritto di recesso o risoluzione da parte di Qonto o del Cliente ai sensi del presente articolo:

- Il Cliente accetta di completare o rimborsare tutte le transazioni in corso, di interrompere l'accettazione di nuove transazioni e di rimuovere immediatamente tutti i loghi di Qonto e delle reti di pagamento dal proprio sito *web* (a meno che non sia consentito da una licenza separata con la rete di pagamento).
- Tutte le garanzie e i diritti concessi dall'Istituto al Cliente per l'utilizzo dell'infrastruttura necessaria all'elaborazione delle Transazioni e dei terminali di pagamento di Qonto ai sensi del presente Contratto termineranno.
- Il Cliente accetta di restituire tutti i materiali e eventuali dispositivi POS che gli sono stati forniti ai sensi del presente Contratto.
- Il Cliente sarà comunque responsabile nei confronti di Qonto per le spese per il Servizio fatturate in misura proporzionale per il periodo precedente al recesso.

16.3. Modifiche

Qualsiasi modifica del presente Contratto o delle condizioni e informazioni a esso relative sarà proposta espressamente al Cliente mediante comunicazione scritta, trasmessa almeno due (2) mesi prima della data di efficacia prevista per la modifica, in conformità con l'art. 126-*sexies* del TUB.

Le modifiche proposte si ritengono accettate dal Cliente, a meno che questi non comunichi all'Istituto prima della data di efficacia che non intende accettarle. La comunicazione contenente la proposta di modifica trasmessa dall'Istituto specifica che in assenza di espresso rifiuto la proposta si intende accettata e che il Cliente ha diritto di recedere senza spese prima della data di efficacia.

17. Ulteriori disposizioni

17.1. Comunicazioni e Servizio Clienti

Le comunicazioni destinate al Cliente ai sensi del Contratto sono effettuate dall'Istituto tramite *e-mail*, PEC, telefono o SMS all'indirizzo o al numero indicato dal Cliente in occasione della sottoscrizione del Contratto o ai diversi recapiti che il Cliente potrà

successivamente comunicare all'Istituto. È cura del Cliente procurarsi e mantenere un sistema informatico, un *software* e una linea di comunicazione adeguati e compatibili al fine di prendere visione delle comunicazioni.

Il Cliente può contattare il Servizio Clienti dell'Istituto tramite servizio postale, *e-mail*, telefono o *chat* utilizzando i seguenti contatti:

- Sede legale: 18 rue de Navarin, 75009 Parigi
- Sede Secondaria: Via Meravigli 2, 20123 Milano
- Numero di telefono: +39 02 82 95 98 48
- *E-mail*: support@qonto.com
- via *chat*, aprendo una conversazione direttamente sul Sito oppure dall'App di Qonto.

Il Servizio Clienti è disponibile via *chat* 24 ore su 24, 7 giorni su 7, festivi inclusi; con riferimento alle richieste pervenute attraverso gli altri canali di comunicazione, il Servizio Clienti risponde dal lunedì alla domenica, dalle 8:00 alle 20:00.

Il Cliente è consapevole del fatto che l'Istituto presume che il medesimo abbia preso conoscenza di qualsiasi notifica presente sul suo *account* personale, ad eccezione dei casi in cui la legge richieda esplicitamente un metodo di notifica diverso.

Le comunicazioni afferenti alle proposte di modifica contrattuale ovvero all'esercizio del diritto di recesso da parte dell'Istituto saranno sempre trasmesse per iscritto (via *e-mail* e/o PEC).

L'Istituto mette a disposizione una pagina dedicata alle domande frequenti (FAQ) nel Centro assistenza del Sito, al fine di rispondere alle domande del Cliente. Il Cliente prende atto che le FAQ hanno scopo meramente illustrativo e che, in caso di conflitto tra le FAQ e le disposizioni del presente Contratto, quest'ultimo prevarrà come unico documento legalmente valido.

17.2. Cessione del Contratto

Il presente Contratto non potrà essere oggetto di cessione, totale o parziale, da parte del Cliente. Il mancato rispetto di tale divieto costituisce causa di risoluzione del Contratto ai sensi dell'articolo 16.2.

Il Cliente non può concedere a terzi diritti o interessi sui proventi delle Transazioni elaborate tramite il Servizio fino al loro effettivo accredito sul Conto Corrente. Anche successivamente all'accredito, l'Istituto si riserva il diritto di recuperare tali somme nei casi ed entro i limiti previsti dal presente Contratto.

L'Istituto si riserva il diritto di cedere il Contratto a una società (i) dello stesso gruppo di appartenenza dell'Istituto, o (ii) controllante l'Istituto, o (iii) soggetta a comune controllo. Ai fini del presente articolo, la nozione di "controllo" deve essere intesa secondo la definizione di cui all'articolo 23 del TUB.

Ove si realizzi una delle suddette ipotesi, il Cliente sarà debitamente informato di tale cessione e della necessità di adempiere alle proprie obbligazioni ai sensi del presente Contratto nei confronti del nuovo contraente.

Il presente Contratto non conferisce diritti a soggetti che non ne siano parte, fatta eccezione per i Partner che collaborano all'erogazione del Servizio. Tali soggetti possono avvalersi dei diritti e dei benefici previsti dal presente Contratto nei limiti di quanto previsto dal medesimo.

17.3 Recupero delle somme dovute e garanzie

Il Cliente si impegna a corrispondere a semplice richiesta dell'Istituto tutti gli importi dovuti ai sensi del presente Contratto.

In caso di mancato pagamento, saranno a carico del Cliente tutti i costi di recupero eventualmente sostenuti dall'Istituto.

Ove possibile, l'Istituto procederà al recupero degli importi dovuti, anche con società affiliate, secondo il seguente ordine: i) compensazione con i saldi derivanti dall'uso del Servizio di elaborazione dei pagamenti, ii) compensazione con i Conti di pagamento detenuti dal Cliente presso Qonto; iii) addebito su metodi di pagamento collegati ai Conti di pagamento detenuti presso Qonto. I costi di recupero possono includere spese legali, costi di qualsiasi procedimento giudiziario, interessi e oneri correlati.

In qualsiasi momento durante l'utilizzo del Servizio di elaborazione dei pagamenti, l'Istituto può richiedere al Cliente, o ai suoi amministratori, alle società controllanti o a terzi designati, la presentazione di una garanzia personale o di altra tipologia. In tal caso, l'Istituto comunicherà l'importo e le ragioni della richiesta. In tali ipotesi, su richiesta dell'Istituto, il Cliente si impegna a sottoscrivere tutta la documentazione necessaria e a sostenere gli oneri relativi alla costituzione, registrazione, pubblicità e mantenimento delle suddette garanzie.

Il mancato rilascio delle garanzie richieste può comportare la risoluzione del presente Contratto ai sensi di quanto disposto dall'articolo 16.2.

17.4. Responsabilità e obblighi di manleva

Il Cliente risponde degli atti e delle omissioni dei propri dipendenti, collaboratori e agenti quando questi operano nell'ambito del rapporto con l'Istituto.

Il Cliente si impegna a mantenere indenne l'Istituto da qualsiasi costo, spesa, danno, inclusi i danni diretti, indiretti o consequenziali, perdita, penale, multa o sanzione subita dall'Istituto nell'ambito della prestazione del Servizio a favore del Cliente e conseguente a:

- violazione degli obblighi previsti in capo al Cliente dal presente Contratto;
- Chargeback, controversie, rimborsi o storni connessi all'utilizzo del Servizio;
- violazione dei requisiti stabiliti dai Partner che collaborano all'erogazione del Servizio (a titolo esemplificativo, i Circuiti) ai fini dell'elaborazione e del regolamento delle Transazioni;
- inosservanza di obblighi legali o regolamentari previsti dalla normativa applicabile;
- colpa grave o dolo di dipendenti, collaboratori e/o agenti;
- pubblicazione di contenuti illegali o violazione di diritti di proprietà intellettuale, *privacy* o altri diritti di terzi;
- violazioni o inadempimenti degli obblighi nei confronti dei Titolari di carta.

In caso di utilizzo del Servizio da parte di un'impresa individuale, il titolare risponde personalmente degli obblighi derivanti dal presente Contratto, assumendo il rischio di perdite finanziarie personali in caso di mancato pagamento degli importi dovuti.

17.5. Dichiarazioni e garanzie

Accettando il presente Contratto, il Cliente dichiara e garantisce:

- di possedere i requisiti per utilizzare il Servizio di elaborazione dei pagamenti e di avere l'autorità per eseguire e rispettare gli obblighi richiesti dal presente Contratto;
- di fornire informazioni accurate e complete sulla propria attività nonché sui prodotti e servizi offerti;
- che ogni addebito presentato corrisponde ad una Transazione legittima e che le informazioni relative alle Transazioni sono accurate e veritiere;
- di adempiere agli obblighi nei confronti dei Titolari di carta e di gestire eventuali controversie con loro;
- di rispettare la normativa applicabile alla propria attività e all'utilizzo del Servizio;
- che i propri dipendenti, collaboratori e/o agenti (ove presenti) che operano nell'ambito del rapporto con l'Istituto e/o con i Titolari di carte sono tenuti a rispettare i termini del presente Contratto.

Il Cliente si impegna inoltre a non utilizzare il Servizio per scopi personali, per il mero trasferimento di denaro in assenza di una corrispettiva vendita, per operazioni infragruppo, per qualsiasi attività fraudolenta o illegale o che in qualsiasi modo interferisca con il normale funzionamento dei Servizio.

17.6. Esclusione di garanzie

L'Istituto fornisce il Servizio e la proprietà intellettuale nei medesimi termini ed entro i limiti a cui il Partner li presta all'Istituto. Pertanto, l'Istituto non rilascia alcuna garanzia espressa, implicita o legale in merito a titolarità, commerciabilità, idoneità a uno scopo specifico o assenza di violazione di diritti di terzi per cause a lui non imputabili.

Nessuna informazione o documentazione fornita dall'Istituto, in forma scritta o verbale, costituisce garanzia aggiuntiva.

L'Istituto non assume responsabilità per:

- prodotti e/o servizi offerti o venduti dal Cliente;
- prodotti e servizi in concreto acquistati dai Titolari di carta tramite il Servizio;
- legittimità delle Transazioni accettate dai Clienti.

Il Cliente utilizza i dati accessibili tramite il Servizio a proprio rischio, assumendosi la responsabilità per i danni alla propria infrastruttura, la perdita di dati e altre perdite derivanti dall'utilizzo del medesimo.

Le presenti esclusioni di garanzia non operano in deroga a norme imperative di legge. Eventuali disposizioni in contrasto con la normativa applicabile si intendono automaticamente sostituite dalle corrispondenti previsioni di legge.

17.7. Limitazioni di responsabilità

La responsabilità dell'Istituto è esclusa per i danni che dovessero sorgere quale conseguenza delle relazioni commerciali tra il Cliente e i relativi clienti finali che acquistano i beni e/o servizi offerti dal Cliente medesimo.

L'Istituto non è responsabile delle conseguenze derivanti da eventuali interruzioni, inadempimenti o ritardi nell'esecuzione del Servizio dovuti a cause ad esso non imputabili, quali ad esempio scioperi - anche del proprio personale - disservizi, sospensione o rallentamento delle comunicazioni, azioni od omissioni del Cliente o di terzi. L'Istituto non è altresì responsabile nei casi in cui tali eventi derivino direttamente o indirettamente da eventi di forza maggiore, caso fortuito o nei casi in cui Qonto abbia agito in esecuzione di un dovere imposto da una norma giuridica o da un ordine dell'Autorità.

L'Istituto non risponde per eventuali danni, pregiudizi o perdite a carico del Cliente derivanti da, o relativi a, *hacking*, manomissioni o altri accessi o utilizzi non autorizzati del Servizio di elaborazione dei pagamenti, del Conto Corrente o dei dati del Cliente, o al mancato utilizzo o implementazione di misure antifrode, controlli di sicurezza o altre misure di sicurezza dei dati, se non nella misura in cui tale evento derivi direttamente da una violazione del presente Contratto da parte di Qonto.

L'Istituto, fatti salvi i casi di dolo o colpa grave, non hanno alcuna responsabilità nei confronti del Cliente in caso di:

- accesso o utilizzo del Servizio di elaborazione dei pagamenti da parte del Cliente in modo non conforme a quanto previsto dal presente Contratto;
- qualsiasi accesso non autorizzato a *server*, infrastrutture o dati utilizzati in relazione al Servizio;
- interruzioni o cessazione del Servizio a causa di guasti alla connettività o problematiche analoghe;
- qualsiasi *bug*, virus o altro codice dannoso che possa essere trasmesso attraverso l'infrastruttura utilizzata per la prestazione del Servizio;
- eventuali errori, imprecisioni, omissioni o perdite nei o dei Dati forniti;
- contenuti di terzi forniti dal Cliente; o
- condotta diffamatoria, offensiva o illegale da parte di terzi.

L'Istituto non è mai responsabile per, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, perdite finanziarie, perdita del reddito, perdita della clientela, danno d'immagine, danni morali che dovessero verificarsi come conseguenza del ritardo o di un proprio inadempimento.

Fatti salvi i casi di responsabilità per dolo o colpa grave, la responsabilità complessiva dell'Istituto è limitata all'importo delle Commissioni di elaborazione pagate dal Cliente nei tre mesi precedenti l'evento dannoso.

17.8. Natura del rapporto contrattuale

Il presente Contratto non costituisce né può essere interpretato come costitutivo di una *partnership*, una *joint venture*, un rapporto di agenzia tra le Parti o un'autorizzazione per una Parte ad assumere impegni in nome e per conto dell'altra.

L'Istituto e il Cliente agiscono in nome proprio e non per conto o nell'interesse di terzi.

17.9. Intero accordo

Il presente Contratto e i relativi Allegati costituiscono l'accordo integrale tra le Parti in relazione al Servizio di elaborazione dei pagamenti e sostituiscono ogni precedente intesa, promessa, garanzia, dichiarazione e accordo, scritto o verbale, relativo al medesimo oggetto.

Ciascuna Parte riconosce e accetta di non poter avanzare pretese o far valere rimedi in relazione a dichiarazioni, affermazioni, assicurazioni o garanzie che non siano espressamente contenute nel presente Contratto.

17.10. Lingua

La lingua utilizzata nelle relazioni contrattuali è l'italiano.

17.11. Trattamento dei reclami

Per eventuali contestazioni relative al rapporto regolato dal presente Contratto, il Cliente è invitato a rivolgersi al Servizio Reclami inoltrando il reclamo: i) all'indirizzo di posta elettronica certificata reclami.qonto@legalmail.it; o ii) all'indirizzo di posta elettronica ordinaria reclami@qonto.com; o iii) per posta presso la succursale italiana dell'Istituto di Pagamento sita in Via Meravigli 2, 20123 Milano.

La risposta sarà trasmessa al Cliente il prima possibile e al più tardi entro quindici (15) giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo. In situazioni eccezionali, l'Istituto si riserva la facoltà di non rispondere entro quindici (15) giorni lavorativi. In tali circostanze, l'Istituto invierà al Cliente una risposta interlocutoria, indicando in modo chiaro le ragioni del ritardo e specificando il termine entro il quale il Cliente riceverà la risposta definitiva, comunque non superiore a trentacinque (35) giorni lavorativi.

Qualora il Cliente non avesse ricevuto una risposta al reclamo trasmesso all'Istituto di Pagamento entro i termini comunicati, ovvero tale risposta non fosse soddisfacente, il Cliente potrà ricorrere all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) utilizzando la modulistica disponibile su https://www.arbitrobancariofinanziario.it/.

Per maggiori informazioni, il Cliente può consultare la pagina web Qonto relativa alle modalità per presentare reclami e/o la Guida Pratica dell'ABF.

In ogni caso, resta fermo il diritto del Cliente di presentare esposti alla Banca d'Italia o di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, nelle modalità previste dal Contratto o dalla legge.

Il reclamo è condizione di procedibilità per presentare un ricorso all'ABF. Tale ricorso esonera il Cliente dall'esperire il procedimento di mediazione obbligatoria come previsto dalle attuali leggi in materia di mediazione obbligatoria (decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28, e successive modifiche).

17.12. Indipendenza della clausole

L'annullamento o l'inefficacia di una o più clausole del Contratto non avrà alcun effetto sulla validità o efficacia complessiva del Contratto e/o sulle restanti previsioni del Contratto stesso, che resteranno pertanto pienamente valide e/o efficaci.

17.13. Legge applicabile e foro competente

Il presente Contratto è regolato dalla legge italiana. Le controversie relative alla formazione, validità, interpretazione, esecuzione, o allo scioglimento del Contratto, saranno di competenza esclusiva del Tribunale di Milano.

Firma del Cliente: _____ Data: _____

AI SENSI DEGLI ARTICOLI 1341 E 1342 DEL CODICE CIVILE IL CLIENTE DICHIARA DI APPROVARE SPECIFICATAMENTE GLI ARTICOLI DEL "CONTRATTO PER IL SERVIZIO DI ELABORAZIONE DEI PAGAMENTI" DI SEGUITO RIPORTATI:

Art 1 (Condizioni di ammissibilità e adeguata verifica) - Art 2 (Utilizzo del Servizio) - Art. 3 (Transazioni non consentite e misure di prevenzione) - Art. 4 (Attività proibite) - Art. 5 (Rapporti con i Titolari di Carta) - Art 7 (Commissioni) - Art. 8.1 (Elaborazione multivaluta) - 8.2 (Elaborazione di Rimborsi e Chargeback) - 8.3 (Sospensione o cessazione del servizio di Elaborazione multivaluta) - Art 9 (Blocco e sospensione del Servizio) - Art 10 (Rifiuto di Transazioni) - Art. 11 (Gestione di contestazioni, RImborsi e Chargeback) - Art 12 (Metodi di pagamento) - Art. 13 (Trattamento dei dati personali) - Art. 15 (Obblighi di sicurezza) - Art. 16.2 (Recesso e risoluzione) - Art 16.3 (Modifiche) - Art 17.2 (Cessione del Contratto) - Art. 17.3 (Recupero somme dovute e garanzie) - Art 17.4 (Responsabilità e obblighi di manleva) - Art 17.5 (Dichiarazioni e garanzie) - Art 17.6 (Esclusione di garanzie) - Art. 17.7 (Limitazioni di responsabilità) Art 17.13 (Legge applicabile e foro competente). Allegato I (Termini del Servizio Tap to Pay) - Allegato II (Termini del Servizio POS).

Firma del Cliente: _____ Data: _____

Allegato 1 - Termini del Servizio Tap to Pay

1. Descrizione del Servizio Tap to Pay

I presenti termini disciplinano l'utilizzo del servizio Tap to Pay ("Termini del Servizio Tap to Pay"). Tap to Pay è un servizio che consente ai Clienti idonei di accettare pagamenti Contactless tramite:

- Carte di pagamento;
- portafoglio digitale (*wallet*),

utilizzando dispositivi iOS o Android compatibili con la piattaforma Tap to Pay di Apple Pay, Google Pay o Samsung Pay ("Servizio Tap to Pay"). La sottoscrizione del presente Contratto da parte del Cliente include automaticamente l'attivazione del Servizio Tap to Pay, che sarà disponibile per l'utilizzo immediato nel rispetto dei requisiti tecnici e di idoneità e delle condizioni stabilite nel presente Contratto.

L'idoneità del Cliente è determinata dalle rispettive piattaforme utilizzate dal medesimo (*i.e.* Apple, Google o Samsung), secondo i propri termini di servizio, i quali stabiliscono altresì la disponibilità territoriale del servizio. È importante notare che il fornitore della funzionalità Tap to Pay non elabora i pagamenti, non gestisce i fondi, né i resi e i rimborsi. Il Servizio di elaborazione dei pagamenti è comunque fornito dall'Istituto ai sensi del presente Contratto. Pertanto, tutti i fondi ricevuti tramite Tap to Pay saranno accreditati sul Conto Corrente del Cliente in conformità con i termini del Contratto.

2. Funzionamento e tipologia di pagamento

Il Servizio Tap to Pay consente, tramite i Circuiti di pagamento, di accettare Carte Visa e Mastercard Contactless e pagamenti tramite Apple Pay, Google Pay e Samsung Pay. In particolare, i Clienti possono utilizzare Tap to Pay per accettare i seguenti tipi di pagamento con Carta:

- pagamenti con carte Visa o Mastercard Contactless, purché la funzionalità di pagamento senza contatto sia abilitata per la Carta utilizzata; e
- pagamenti tramite Apple Pay, Google Pay e Samsung Pay, utilizzando una carta Visa o Mastercard registrata sul proprio dispositivo iOS o Android.

Per ogni Transazione è possibile generare e inviare una Ricevuta ai Titolari di Carta.

3. Commissioni

Accettando un pagamento tramite Tap to Pay, il Cliente accetta che gli vengano addebitate le Commissioni di elaborazione associate al Servizio di elaborazione dei pagamenti indicate nel Documento di sintesi.

4. Obblighi del Cliente

Il Cliente è tenuto a:

- utilizzare Tap to Pay solo per scopi commerciali e non per scopi personali, familiari o domestici;
- assumere la piena responsabilità per l'utilizzo del servizio da parte del proprio personale autorizzato;
- garantire che il personale autorizzato rispetti il presente Contratto;
- utilizzare Tap to Pay solo per accettare pagamenti nel paese di radicamento del Conto Corrente;
- non discriminare tra diverse tipologie di Carte;
- non applicare alcun sovrapprezzo all'importo della Transazione al fine di far utilizzare al Titolare di Carta una determinata Carta;

- rispettare le linee guida di utilizzo della funzionalità Tap to Pay, contenute nelle condizioni del servizio fornite dalle rispettive piattaforme fornitrici del servizio (Apple, Google, Samsung) (le "Condizioni Tap to Pay").

Si noti che alcuni tipi di Transazioni potrebbero essere vietate dalle piattaforme che offrono questa funzionalità, come indicato nelle Condizioni Tap to Pay. Pertanto, qualsiasi transazione effettuata con Tap to Pay che sia contraria alle rispettive condizioni potrebbe essere rifiutata.

5. Regolamento delle Transazioni

Qualsiasi Transazione sarà regolata sul (o dal) Conto Corrente del Cliente il giorno lavorativo successivo alla Transazione. Ciò significa, a titolo esemplificativo, che se l'operazione è stata effettuata:

- lunedì, sarà regolata martedì, a meno che non sia un giorno festivo;
- venerdì, verrà regolata il lunedì successivo, a meno che non sia un giorno festivo.

Resta fermo quanto previsto ai sensi dell'articolo 8 del Contratto.

6. Sospensione e interruzione del servizio

L'Istituto si riserva il diritto di bloccare l'accesso al servizio su richiesta motivata delle piattaforme che offrono la funzionalità Tap To Pay o in caso di violazione dei termini di cui al presente allegato al Contratto. Resta fermo quanto previsto ai sensi dell'articolo 10 del Contratto.

Inoltre, il Cliente prende atto che resta ferma la possibilità per le suddette piattaforme di rifiutare di abilitare o disabilitare la possibilità di utilizzare Tap to Pay ai sensi di quanto previsto dalle rispettive Condizioni Tap to Pay.

7. Modifiche

L'Istituto può modificare i termini di cui al presente allegato per i seguenti motivi:

- migliorarne la chiarezza o l'utilità; riflettere i cambiamenti nelle operazioni commerciali dell'Istituto, in particolare a causa di cambiamenti nei sistemi finanziari o nella tecnologia;
- ottemperare a requisiti legali o normativi o imposti dall'Autorità di vigilanza; e
- tenere conto delle variazioni dei sistemi operativi utilizzati.

Le modifiche, al ricorrere dei relativi presupposti, saranno comunicate al Cliente in conformità a quanto previsto dall'articolo 16.3 del Contratto.

8. Protezione dei dati

Il trattamento dei dati avviene secondo:

- l'Informativa privacy dell'Istituto;
- i termini di cui al Contratto; e
- gli accordi di condivisione con le piattaforme che offrono Tap to Pay.

9. Esclusioni di responsabilità

Qonto non è responsabile di eventuali disagi causati da guasti al dispositivo o da difficoltà tecniche non imputabili all'Istituto che influiscono sulla capacità del Cliente di accettare i pagamenti con Carta da parte dei Titolari di carta. In tal senso, Qonto non sarà responsabile di eventuali perdite di guadagno associate all'uso di Tap to Pay.

Allegato 2 - Termini di Servizio POS

1. Descrizione del Servizio POS

I presenti Termini disciplinano:

- l'attivazione dei terminali di pagamento POS da parte di Qonto al Cliente e
- l'utilizzo del relativo servizio di accettazione dei pagamenti tramite POS ("**Termini del Servizio POS**").

Il POS è un dispositivo elettronico che consente ai Clienti di accettare pagamenti tramite Carte, la cui compatibilità con i sistemi e le infrastrutture informatiche dell'attività del Cliente deve essere verificata da quest'ultimo prima dell'ordine di acquisto.

Le specifiche tecniche e funzionalità del POS sono rese disponibili al Cliente prima della conferma dell'ordine e pubblicate sul sito web di Qonto. Il Cliente riconosce che l'utilizzo del POS richiede una connessione Internet stabile ed è compatibile esclusivamente con i dispositivi e i sistemi operativi elencati nella documentazione tecnica fornita da Qonto.

Qonto si riserva il diritto di apportare modifiche alle specifiche tecniche del POS; eventuali variazioni non pregiudicheranno le funzionalità essenziali dei dispositivi già ordinati e/o consegnati al Cliente.

Agendo strettamente nel quadro della sua attività professionale o imprenditoriale, il Cliente prende atto che ai Termini del Servizio POS non sono applicabili le disposizioni del D. Lgs. 6 settembre 2005 n. 206 (c.d. "codice del consumo").

2. Utilizzo del POS

Nell'ambito dei Servizi di elaborazione dei pagamenti forniti tramite il POS, l'Istituto mette a disposizione del Cliente i terminali POS per tutta la durata del Contratto. La fornitura termina automaticamente alla scadenza o alla risoluzione - per qualsivoglia ragione - del Contratto.

Il costo per la fornitura del POS è indicato nel Documento di Sintesi ("**Spese di attivazione**"). Le Spese di attivazione includono (i) la fornitura e la spedizione del POS, (ii) la sua configurazione sul Conto Corrente del Cliente e (iii) il diritto di utilizzare il POS per tutta la durata del Contratto. Il POS è configurato per funzionare esclusivamente con il conto Qonto del Cliente.

La fornitura del POS non comporta il trasferimento della proprietà del terminale al Cliente. Il POS è di proprietà esclusiva e non trasferibile di Qonto ed è messo a disposizione del Cliente esclusivamente ai fini del presente Contratto, a fronte del pagamento delle Spese di attivazione, mediante addebitamento sul Conto del Cliente al momento dell'ordine del POS.

Il Cliente è tenuto al pagamento delle Spese di attivazione e non deve, in nessun caso, danneggiare l'integrità fisica, elettrica o elettronica del POS. Il Cliente si assume il rischio di deterioramento, malfunzionamento, smarrimento o furto del POS al momento della ricezione, salvo dei difetti intrinseci dell'apparecchio. Il Cliente è tenuto a stipulare tutte le coperture assicurative necessarie presso un assicuratore autorizzato per i rischi connessi al possesso e all'uso del POS. Il Cliente si impegna a contattare Qonto il prima possibile per segnalare qualsiasi smarrimento o furto del POS.

Il Cliente attiva il Servizio POS contestualmente all'ordine del POS di cui al precedente articolo. Il Servizio POS consente al Cliente di accettare pagamenti mediante Circuiti di pagamento abilitati (ad esempio Visa e Mastercard), inclusi i pagamenti tramite Carte fisiche Contactless o con inserimento/chip, nonché pagamenti effettuati tramite wallet digitali come Apple Pay, Google Pay e Samsung Pay, ove supportato dal terminale stesso.

Per ogni Transazione effettuata tramite POS, è possibile generare e inviare una ricevuta ai Titolari di Carta.

3. Recesso

Fatto salvo quanto previsto dall'articolo 2, il Cliente può recedere dal Servizio POS in qualsiasi momento, senza spese di chiusura e penalità. La comunicazione di recesso può essere effettuata dal Cliente inviando un *e-mail* all'indirizzo support@qonto.com oppure direttamente dall'Account Personale. Il recesso ha effetto dal momento in cui Qonto riceve la comunicazione.

In caso di recesso dal Servizio POS, Qonto provvederà alla disattivazione del Servizio POS e il Cliente sarà tenuto a restituire il terminale POS secondo le modalità e i termini comunicati da Qonto. La disattivazione del Servizio POS comporta l'impossibilità per il Cliente di effettuare ulteriori transazioni tramite POS. Eventuali somme dovute dal Cliente per canoni, commissioni o altri corrispettivi maturati fino alla data di effettiva disattivazione resteranno dovute.

Resta inteso che il diritto di recesso in questo caso si riferisce unicamente all'utilizzo Servizio POS e non incide sulle spese di Attivazione del terminale. In tal senso, le Spese di attivazione del POS non sono in alcun caso rimborsabili

4. Consegna del POS

I tempi di consegna del terminale POS indicati da Qonto al momento dell'Ordine da parte del Cliente sono da considerarsi orientativi. Qonto si impegna, per quanto possibile, a rispettare i termini comunicati nella conferma d'Ordine, salvo eventi di forza maggiore o cause non imputabili a Qonto.

L'eventuale superamento dei tempi di consegna non darà diritto al Cliente a risarcimenti, indennizzi o risoluzioni dell'ordine in corso né a trattenute sulle Spese di attivazione.

Al momento della consegna del POS, Il Cliente è tenuto a verificarne l'integrità. Eventuali vizi, difetti o danni riscontrati dovranno essere segnalate in maniera precisa e dettagliata, a pena di decadenza, entro 48 (quarantotto) ore dalla consegna, contattando il Servizio Clienti agli indirizzi forniti all'art 17 del presente Contratto

5. Restituzione del POS

Il Cliente riconosce che i POS (i) contengono dati sensibili ed esclusivi, (ii) devono essere distrutti secondo gli standard PCI DSS e (iii) sono destinati esclusivamente all'uso nell'ambito dei Servizi di elaborazione dei pagamenti forniti da Qonto. Di conseguenza, il Cliente si impegna a non procedere alla vendita, alla distribuzione e/o alla messa a disposizione dei dispositivi di pagamento POS a terzi.

In caso di recesso, risoluzione anticipata del Contratto per il Servizio di Elaborazione dei Pagamenti o in caso di recesso dal Servizio POS, il Cliente si impegna a restituire nel più breve tempo possibile il terminale POS per la sua distruzione. La responsabilità della distruzione del POS, in conformità con la normativa vigente, nonché la presa in carico di tutti i costi relativi, spettano a Qonto.

6. Condizioni economiche

I costi relativi al Servizio POS (le Spese di attivazione e le spese di recupero del credito) sono indicati in modo trasparente nel Documento di Sintesi che costituisce parte integrante ed essenziale del presente Contratto ("**Corrispettivo per il Servizio POS**").

Accettando un pagamento tramite Servizio POS, il Cliente accetta che gli vengano addebitate inoltre le Commissioni di elaborazione associate al Servizio di elaborazione dei pagamenti indicate nel Documento di sintesi.

Il pagamento del Corrispettivo per il Servizio POS dovrà essere effettuato dal Cliente in un'unica soluzione contestualmente all'Ordine tramite addebito sul Conto Corrente Qonto del Cliente, Carta o altro metodo di pagamento accettato da Qonto.

Qonto si riserva il diritto di sospendere la consegna del POS in caso di mancato o parziale pagamento del Corrispettivo per il Servizio POS.

In caso di ritardo nel pagamento del Corrispettivo per il Servizio POS, si applica un interesse di mora pari al tasso di interesse applicato dalla Banca Centrale Europea alla sua più recente operazione di rifinanziamento principale, maggiorato di 10 (dieci) punti percentuali, ai sensi del D.Lgs. 231/2002. Gli interessi di mora decorrono automaticamente dal giorno successivo alla scadenza del

termine per il pagamento, senza necessità di formale costituzione in mora. Resta altresì dovuto il rimborso delle spese di recupero del credito, ivi compreso l'importo forfettario di 40 (quaranta) euro, nonché ogni ulteriore costo ragionevole sostenuto per il recupero stesso.

7. Obblighi del Cliente

Il Cliente si impegna a:

- utilizzare il POS esclusivamente per scopi professionali e non personali;
- garantire la conformità all'uso previsto e alle istruzioni fornite da Qonto;
- garantire che il personale autorizzato rispetti il Contratto e le relative istruzioni d'uso;
- utilizzare il POS esclusivamente per accettare pagamenti nel paese di radicamento del proprio Conto Corrente;
- non discriminare tra diverse tipologie di Carte accettate dal POS;
- non applicare alcun sovrapprezzo all'importo della Transazione al fine di incentivare l'utilizzo di una determinata Carta da parte del Titolare;
- non effettuare Transazioni vietate dalla legge e dalle condizioni del Contratto.

Pertanto, qualsiasi transazione effettuata con POS che sia contraria alle rispettive condizioni potrebbe essere rifiutata.

8. Regolamento delle Transazioni

Qualsiasi Transazione sarà regolata sul (o dal) Conto Corrente del Cliente il giorno lavorativo successivo alla Transazione. Ciò significa, a titolo esemplificativo, che se l'operazione è stata effettuata:

- lunedì, sarà regolata martedì, a meno che non sia un giorno festivo;
- venerdì, verrà regolata il lunedì successivo, a meno che non sia un giorno festivo.

Resta fermo quanto previsto ai sensi dell'articolo 8 del Contratto.

9. Garanzia

Il Cliente è tenuto a denunciare eventuali vizi o difetti entro 2 (due) mesi dalla scoperta contattando il Servizio Clienti agli indirizzi forniti all'art 17 del presente Contratto .

Sono escluse dalla garanzia le problematiche derivanti da uso improprio, manomissioni, cadute accidentali o cause di forza maggiore.

10. Sospensione e interruzione del servizio

L'Istituto si riserva il diritto di bloccare l'accesso al Servizio POS in caso di violazione dei presenti Termini del Servizio POS e del Contratto. Resta fermo quanto previsto ai sensi dell'articolo 9 e 10 del Contratto.

11. Modifiche

L'Istituto può modificare i termini di cui al presente allegato per i seguenti motivi:

- migliorarne la chiarezza o l'utilità; riflettere i cambiamenti nelle operazioni commerciali dell'Istituto, in particolare a causa di cambiamenti nei sistemi finanziari o nella tecnologia;
- ottemperare a requisiti legali o normativi o imposti dall'Autorità di vigilanza; e
- tenere conto delle variazioni dei sistemi operativi utilizzati.

Le modifiche, al ricorrere dei relativi presupposti, saranno comunicate al Cliente in conformità a quanto previsto dall'articolo 16.3 del Contratto.

12. Protezione dei dati

Il trattamento dei dati avviene secondo:

- l'Informativa privacy dell'Istituto;
- i termini di cui al Contratto.

13. Esclusioni di responsabilità

Qonto non è responsabile di eventuali disagi causati da guasti al dispositivo POS o da difficoltà tecniche non imputabili all'Istituto che influiscono sulla capacità del Cliente di accettare i pagamenti con Carta da parte dei Titolari di carta. In tal senso, Qonto non sarà responsabile di eventuali perdite di guadagno associate all'utilizzo del POS.

La responsabilità di Qonto è comunque limitata ai soli casi di responsabilità per dolo o colpa grave e riguarda esclusivamente i danni diretti e prevedibili subiti dal Cliente. In nessun caso la responsabilità di Qonto potrà estendersi a danni indiretti, perdite di profitto o danni consequenziali, o comunque non immediatamente riconducibili alla fornitura del POS.

In ogni caso, la responsabilità complessiva dell'Istituto è limitata all'importo corrisposto dal Cliente per l'acquisto del POS oggetto dei presenti Termini del Servizio POS.


Qonto