

FOGLIO INFORMATIVO – ACCORDO QUADRO memimpresa

Conto di moneta elettronica per l'incasso e conto di pagamento

Redatto ai sensi del Provvedimento di Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive modifiche (“Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari; correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti”)

INFORMAZIONI SUL PRESTATORE DEI SERVIZI DI PAGAMENTO

UnipolPay S.p.A. (nome commerciale, “**memi**”)

Via Stalingrado 37 – 40128 Bologna – Italia

sito internet: www.unipolpay.it

Iscritta nel Registro degli Istituti di Moneta Elettronica tenuto da Banca d'Italia ai sensi dell'art. 114-*quater* del Testo Unico Bancario con il n. 23 (codice ABI 36960) e nel Registro delle Imprese di Bologna con il n. 03961561200.

CARATTERISTICHE DEI SERVIZI

Il memimpresa comprende:

- uno o più conti di moneta elettronica (“**Conto di Moneta Elettronica**” o “**Conti di Moneta Elettronica**”) destinati alla ricezione e la gestione dei pagamenti, anche ricorrenti¹, effettuati dai clienti che abbiano attivato a loro volta un conto di moneta elettronica di memi;
- uno o più conti di pagamento (“**Conto di Pagamento**” o “**Conti di Pagamento**”) e, insieme ai Conti di Moneta Elettronica, “**Conti**”), dove le somme ricevute tramite il Conto di Moneta Elettronica sono temporaneamente depositate in attesa del trasferimento, a termine di ogni giornata, su di un conto corrente o di pagamento detenuto dal Merchant presso un altro istituto e dal medesimo indicato a termine di ogni giornata (“**Conto di Riferimento**”);
- il servizio di storno² e, esclusivamente in fase di lancio del prodotto e fino all'attivazione del servizio di svuotamento automatico del Conto di Pagamento, il servizio di pagamento a mezzo Bonifico in Area SEPA verso il Conto di Riferimento, indicato in questo foglio informativo.

A ogni negozio *online* o fisico deve essere associato un apposito Conto di Moneta Elettronica (e un Conto di Pagamento al medesimo accessorio). Pertanto, il Merchant che intenda attivare il servizio in relazione a più negozi *online* o fisici dovrà aprire un Conto di Moneta Elettronica (con associato Conto di Pagamento) per ciascun negozio *online* o fisico (“**Conto Aggiuntivo**”)³.

Anche in corso del rapporto, se il Merchant decide di aderire ai servizi in relazione ad altri negozi *online* o fisici, il Merchant potrà attivare Conti Aggiuntivi, alle medesime condizioni contrattuali qui previste, tramite la sottoscrizione di un apposito modulo di attivazione.

Inoltre, memi potrà mettere tempo per tempo a disposizione del Merchant uno o più servizi aggiuntivi (e.g. *dashboard web* per la gestione e il monitoraggio delle campagne di promozione eventualmente avviate), nonché consentire l'avvio, da parte del Merchant medesimo, previo accordo con memi, di iniziative di *marketing* dedicate (quali servizi *cash-back*, emissione *coupon*, programmi di *loyalty* e/o *member-get-member*, etc.). Se applicabile, l'adesione ai servizi appena indicati richiederà la sottoscrizione di termini e condizioni specifici, secondo le modalità di firma tempo per tempo previste dalla normativa applicabile. In ogni caso, l'adesione ai servizi aggiuntivi che saranno resi disponibili, tempo per tempo, da memi sarà facoltativa per il Merchant.

Poiché i servizi compresi nel memimpresa sono forniti tramite un'interfaccia *web* (“**DashBoard Web**”) e un'applicazione *mobile* (“**App**”)⁴ che il Merchant può installare su un dispositivo compatibile, quest'ultimo deve avere a disposizione una connessione *internet* adeguata e dotazioni tecnologiche (es. *smartphone*, *tablet*, PC, etc.) che soddisfino determinati requisiti minimi di sistema operativo aggiornati, come tempo per tempo indicate sul sito internet di memi o direttamente comunicate al Merchant. Il Merchant ha dunque l'obbligo di effettuare/installare gli aggiornamenti non appena disponibili (oppure rilasciati) per consentire il regolare funzionamento degli applicativi.

Caratteristiche del Conto di Moneta Elettronica

Il Conto di Moneta Elettronica è un conto che consente al Merchant di **incassare i pagamenti**, anche ricorrenti, effettuati dai clienti del negozio fisico o *online* del Merchant associato al Conto di Moneta Elettronica stesso che abbiano a loro volta un conto di moneta elettronica di memi.

¹ Servizio non disponibile in fase di lancio del prodotto. L'attivazione di questo servizio sarà comunicata da memi non appena disponibile.

² Servizio non disponibile in fase di lancio del prodotto. L'attivazione di questo servizio sarà comunicata da memi non appena disponibile.

³ Servizio non disponibile in fase di lancio del prodotto. L'attivazione di questo servizio sarà comunicata da memi non appena disponibile.

⁴ Servizio non disponibile in fase di lancio del prodotto. L'attivazione di questo servizio sarà comunicata da memi non appena disponibile.

Più in dettaglio, l'incasso dei pagamenti tramite il Conto di Moneta Elettronica avverrà nel seguente modo:

- i clienti del Merchant titolari di un conto di moneta elettronica di memi potranno effettuare pagamenti a favore del Merchant medesimo (i) per i negozi fisici, attraverso la lettura di un QR Code statico (affisso nel negozio) o dinamico (visualizzato dal cliente su un suo dispositivo elettronico) fornito da memi e al Merchant univocamente riconducibile e la conferma dell'intenzione di trasferire la somma richiesta, tramite la c.d. autenticazione forte; (ii) per i negozi *online*, selezionando come modalità di pagamento "Memi *Waller*" e procedendo con la procedura di autenticazione forte;
- a seguito del perfezionamento e della ricezione dei singoli ordini di pagamento disposti dai clienti del Merchant titolari di conto memi secondo le modalità di cui sopra, memi trasferirà le somme pagate dal cliente sul Conto di Moneta Elettronica del Merchant. La data valuta dell'accredito sul conto è la medesima data valuta del giorno di esecuzione.
- subito dopo l'accredito delle predette somme sul Conto di Moneta Elettronica del Merchant, memi le trasferirà automaticamente sul Conto di Pagamento accessorio del Merchant, dove rimarranno depositate fino a quando, su base periodica, verranno trasferiti automaticamente sul Conto di Riferimento del Merchant.

Con riferimento a quanto precede, con la sottoscrizione della documentazione contrattuale, il Merchant autorizza memi a trasferire automaticamente sul suo Conto di Pagamento gli importi ricevuti sul suo Conto di Moneta Elettronica.

Il Conto di Moneta Elettronica è un mero "**conto di passaggio**", che ha, quindi, **normalmente, saldo pari a zero** e non consente di effettuare addebiti diretti, bonifici, pagamento di imposte o di contributi di previdenza sociale, prelievi e deposito di contanti e altre tipologie di operazioni non espressamente previste nella documentazione contrattuale. Se, per errore, sul Conto di Moneta Elettronica del Merchant sono presenti somme che non sono state automaticamente trasferite sul Conto di Pagamento (o ai clienti finali, nel caso delle operazioni di storno descritte di seguito), **il Merchant potrà chiedere a memi il rimborso della moneta elettronica in ogni momento e al valore nominale**. A fronte di tale richiesta, che potrà essere effettuata secondo le modalità riportate sul sito *web* di memi o tempo per tempo comunicate al Merchant, memi trasferirà il saldo positivo nel Conto di Pagamento del Merchant, associato al relativo Conto di Moneta Elettronica.

Il Conto di Moneta Elettronica è **non trasferibile e non è dotato di IBAN (International Bank Account Number)**. Il Conto di Moneta Elettronica intestato al Merchant può essere anche aperto a nome di più Titolari e a valere sullo stesso possono essere conferite deleghe a terzi per operare sul Conto di Moneta Elettronica medesimo, conformemente all'articolo 8 del Contratto.

Sul Conto di Moneta Elettronica **non maturano interessi**.

Le commissioni e le spese applicabili alla tenuta del Conto di Moneta Elettronica sono quelle indicate nelle Condizioni Economiche che il Merchant trova di seguito.

Caratteristiche del Conto di Pagamento

Per ogni Conto di Moneta Elettronica attivato, memi apre un corrispondente Conto di Pagamento per **completare le operazioni di incasso**.

Il Conto di Pagamento è un mero "**conto di passaggio**", in cui vengono depositati temporaneamente i fondi incassati tramite il Conto di Moneta Elettronica, prima di essere trasferiti, su base periodica, nel Conto di Riferimento prescelto dal Merchant⁵.

A tal fine, con la sottoscrizione della documentazione contrattuale, il Merchant autorizza memi a **trasferire automaticamente**, alle ore 16:00 di ogni giorno (Giornata Operativa o festiva) secondo la periodicità che il Merchant potrà selezionare dalla *Dashboard Web*, l'intero saldo disponibile sul Conto di Pagamento verso il Conto di Riferimento. In considerazione della natura e dello scopo del Conto di Pagamento, la revoca, da parte del Merchant dell'autorizzazione al trasferimento dei fondi verso il Conto di Riferimento comporta la chiusura del relativo Conto di Pagamento (e del Conto di Moneta Elettronica ad esso associato) e, nel caso il Merchant abbia attivato un solo Conto di Pagamento, la risoluzione del contratto.

Si precisa che in fase di lancio del prodotto e fino all'attivazione del già menzionato servizio di svuotamento automatico del conto, lo svuotamento del Conto di Pagamento dovrà essere effettuato direttamente dal Merchant, su base periodica, a mezzo del **servizio di pagamento Bonifico in Area SEPA verso il Conto di Riferimento**. Detto servizio non può essere utilizzato per accreditamenti su conti diversi dal Conto di Riferimento.

Il Conto di Pagamento deve **avere sempre un saldo positivo**. Questo significa che il Merchant potrà disporre Operazioni di Pagamento a valere sul Conto di Pagamento nei limiti dei fondi disponibili sul Conto di Pagamento stesso: nell'ipotesi in cui sul Conto di Pagamento non sono presenti fondi sufficienti per eseguire l'Operazione di Pagamento, memi rifiuterà l'addebito, dando tempestiva comunicazione al Merchant delle ragioni del rifiuto.

Il Conto di Pagamento è **non trasferibile ed è dotato di IBAN (International Bank Account Number)**. Il Merchant prende atto che, in considerazione dello scopo del Conto di Pagamento non potrà comunicare e/o utilizzare il già menzionato IBAN per l'effettuazione di operazioni in entrata. Il Conto di Pagamento intestato al Merchant può essere aperto anche a nome di più Titolari e a valere sullo stesso possono essere conferite deleghe a terzi per operare sul Conto di Pagamento medesimo, conformemente all'articolo 8 del contratto.

⁵ Servizio non disponibile in fase di lancio del prodotto. L'attivazione di questo servizio sarà comunicata da memi non appena disponibile.

Il Conto di Pagamento non consente di effettuare addebiti diretti, bonifici su conti diversi dal Conto di Riferimento, pagamento di imposte o di contributi di previdenza sociale, prelievi e deposito di contanti e altre tipologie di operazioni non espressamente previste nella documentazione contrattuale.

Sempre in considerazione dello scopo del Conto di Pagamento, memi non offre il servizio di ricarica del Conto di Pagamento, che è quindi un conto dedicato esclusivamente all'incasso, restando inteso che in ogni caso resta applicabile la disciplina in materia di richieste di storno descritta di seguito.

Per le limitate operazioni di storno eseguite a valere sul Conto di Pagamento valgono, in quanto compatibili, le stesse previsioni riportate con riferimento alle operazioni di storno eseguite a valere sul Conto di Moneta Elettronica.

Sul Conto di Pagamento **non maturano interessi**.

Nel caso in cui, secondo quanto previsto dalle Condizioni Economiche che il Merchant trova di seguito, per la tenuta del conto sia dovuto un canone, questo viene addebitato con periodicità mensile in via posticipata alla fine del mese di utilizzo.

Il Merchant può autorizzare l'esecuzione di Operazioni di Pagamento a mezzo Bonifico in Area SEPA verso il Conto di Riferimento prestando il proprio consenso secondo le **procedure di Autenticazione Forte** tramite l'uso di *password* e codice OTP (*One-Time-Password*) e/o altre modalità tecniche che saranno di volta in volta indicate nella *Dashboard Web*. Il consenso può essere concesso attraverso il fornitore di servizi di disposizione di ordini di pagamento, se applicabile.

L'ora in cui il Merchant trasmette un ordine di Bonifico in Area SEPA è quella in cui il medesimo ordine viene considerato ricevuto da memi. **Se memi non riceve l'ordine in una Giornata Operativa, l'ordine sarà considerato come ricevuto la Giornata Operativa successiva.**

Qualsiasi ordine di Bonifico in Area SEPA ricevuto dopo le ore 16:00 di una Giornata Operativa sarà considerato come ricevuto la Giornata Operativa successiva.

Non è consentito al Merchant revocare un ordine di Bonifico in Area SEPA dopo che memi lo ha ricevuto. Se l'Operazione di Pagamento è disposta da, o attraverso, un fornitore di servizi di disposizione di ordini di pagamento, il Merchant non può revocare l'ordine dopo che ha concesso al fornitore dei servizi di disposizione di ordini di pagamento il proprio consenso ad avviare l'Operazione di Pagamento. Eventuali commissioni o costi connessi alla revoca sono quelli indicati nelle Condizioni Economiche che il Merchant trova di seguito.

In relazione ai bonifici, i limiti massimi di importo sono indicati nelle Condizioni Economiche che il Merchant trova di seguito.

Le commissioni e le spese applicabili alla tenuta del Conto di Pagamento e alle Operazioni di Pagamento a mezzo Bonifico in Area SEPA sono quelle indicate nelle Condizioni Economiche che il Merchant trova di seguito.

Richieste di storno

Nel caso in cui un **cliente del Merchant richieda il rimborso, parziale o totale, delle somme versate al Merchant** presso il negozio fisico o *online* del Merchant (*e.g.* in ipotesi di esercizio del diritto di ripensamento, successivamente all'acquisto di un bene o di un servizio), il Merchant, nel rispetto dei presidi di autenticazione forte, può inoltrare a memi una richiesta di storno, secondo le modalità tempo per tempo messe a disposizione da memi.

A seguito della ricezione della richiesta di storno, memi dà avvio al processo per la restituzione delle somme indicate dal Merchant al cliente secondo le modalità indicate nella documentazione contrattuale.

Con riferimento a quanto precede, con la sottoscrizione della documentazione contrattuale, il Merchant autorizza memi ad eseguire automaticamente gli ordini di pagamento necessari a trasferire gli importi oggetto delle richieste di storno dal Conto di Pagamento al Conto di Moneta Elettronica del Merchant e da quest'ultimo al conto di moneta elettronica del cliente finale.

L'ora in cui il Merchant trasmette una richiesta di storno è quella in cui la medesima richiesta viene considerata ricevuta da memi. **Se memi non riceve la richiesta in una Giornata Operativa, la stessa sarà considerata come ricevuta la Giornata Operativa successiva.**

Qualsiasi richiesta di storno ricevuta dopo le ore 16:00 di una Giornata Operativa sarà considerato come ricevuto la Giornata Operativa successiva.

Non è consentito al Merchant revocare una richiesta di storno dopo che memi la ha ricevuta.

Le commissioni e le spese applicabili alle richieste di storno sono quelle indicate nelle Condizioni Economiche che il Merchant trova di seguito.

RISCHI TIPICI DEI SERVIZI

Il Conto di Pagamento e il Conto di Moneta Elettronica sono prodotti sicuri.

I principali rischi tipici nei quali il Merchant può incorrere in relazione al Conto di Pagamento e al Conto di Moneta Elettronica sono la **variazione delle condizioni economiche** in senso sfavorevole e i rischi legati allo **smarrimento o al furto di dati identificativi**

e parole chiave per l'accesso ai servizi. Questi ultimi rischi possono essere ridotti, se il Merchant si impegna a osservare le comuni regole di prudenza e attenzione.

Per quanto riguarda invece le Operazioni di Pagamento o le richieste di storno disposte a valere sui Conti, il Merchant deve prendere in considerazione i seguenti principali rischi:

- la **mancata o errata esecuzione dell'Operazione di Pagamento** dovuta a errori del Merchant, di membri o di altri erogatori di servizi di pagamento coinvolti nell'esecuzione dell'operazione; e
- il **malfunzionamento dei sistemi di pagamento.**

CONDIZIONI ECONOMICHE

Conto di Moneta Elettronica per l'incasso

Spese fisse – Tenuta del Conto	
Spese di attivazione	0,00 Euro
Canone mensile di utilizzo del Conto di Moneta Elettronica	0,00 Euro
Spese Variabili	
Imposta di bollo su estratto conto	Non applicabile
Accredito di fondi sul Conto di Moneta Elettronica tramite negozio fisico	0,00 Euro
Accredito di fondi sul Conto di Moneta Elettronica tramite negozio <i>online</i> ⁽¹⁾	0,00 Euro

Conto di Pagamento

Spese fisse – Tenuta del Conto	
Spese di attivazione	0,00 Euro
Canone mensile di utilizzo del Conto di Pagamento (inclusivo del servizio di trasferimento automatico delle somme incassate sul conto di riferimento scelto dal Merchant a fine giornata ⁽¹⁾)	0,00 Euro
Spese Variabili	
Messa a disposizione estratto conto <i>online</i> ⁶	0,00 Euro
Invio estratto conto cartaceo	1,00 Euro

⁶La Società carica, con cadenza mensile o, per la clientela al dettaglio diversa dai Consumatori, anche con cadenza annuale, un estratto conto *online*, all'interno della sezione dedicata della *Dashboard Web*.

Imposta di bollo su estratto conto	2,00 Euro (se saldo maggiore di 77,47 Euro)
Invio documentazione relativa a singole Operazioni di Pagamento <i>online</i>	0,00 Euro
Invio documentazione relativa a singole Operazioni di Pagamento in formato cartaceo	Prima richiesta: 0,00 Euro Ogni richiesta successiva alla prima: 0,00 Euro
Invio di altre comunicazioni ai sensi del Testo Unico Bancario (es. documento di sintesi) <i>online</i> ⁷	0,00 Euro
Invio di altre comunicazioni ai sensi del Testo Unico Bancario (es. documento di sintesi) in formato cartaceo	0,00 Euro
Invio copia cartacea del Contratto	Prima richiesta: 0,00 Euro Ogni richiesta successiva alla prima: 0,00 Euro
Svuotamento automatico del conto di pagamento ⁽¹⁾	
Trasferimento automatico delle somme incassate dal Conto di Pagamento al Conto di Riferimento scelto dal Merchant	0,00 Euro
Pagamenti	
Bonifici in Area SEPA (verso beneficiario altro intermediario)	0,00 Euro
Limiti di importo per trasferimenti di denaro	
Singola operazione di trasferimento di denaro in uscita (Bonifici in Area SEPA)	10.000,00 Euro

<u>Operazioni di storno dei pagamenti ricevuti sul Conto di Moneta Elettronica ⁽¹⁾</u>	
Storno di pagamenti ricevuti	0,00 Euro
Notifica del rifiuto della richiesta di storno per assenza di fondi sul Conto di Riferimento	0,00 Euro

⁽¹⁾ Servizio non disponibile in fase di lancio del prodotto. L'attivazione di questo servizio sarà comunicata da memi non appena disponibile.

PRINCIPALI INFORMAZIONI RELATIVE AL CONTRATTO QUADRO

Comunicazioni

⁷ La Società invia al Merchant, con cadenza annuale, tramite e-mail, il documento di sintesi con le condizioni economiche in vigore, relativo al periodo che si conclude al 31 dicembre.

5 di 16

Le comunicazioni tra il Merchant e memi avverranno tramite le c.d. “**tecniche di comunicazione a distanza**”, come ad esempio posta elettronica, SMS, notifiche *in-app*, notifiche *push*, deposito dei documenti nell’area riservata della *Dashboard Web* etc., agli indirizzi e al numero di telefono che tempo per tempo il Merchant comunicherà a memi. Il Merchant dovrà comunicare prontamente a memi ogni eventuale variazione degli indirizzi e/o del numero di telefono tramite le modalità indicate sul sito web di memi o tempo per tempo comunicate al Merchant.

memi utilizzerà questi mezzi di comunicazione a distanza per inviare *alert*, notifiche o informazioni relative all’esecuzione del Contratto che potrebbero interessare il Merchant.

Ciò comporta che, **con la sottoscrizione del Contratto, il Merchant accetta di:**

- (i) **ricevere tutte le comunicazioni** riguardanti il rapporto con memi – comprese quelle relative a eventuali modifiche unilaterali del Contratto proposte da memi – **in formato elettronico;**
- (ii) **essere contattato da memi attraverso qualsiasi tecnica di comunicazione a distanza;** e
- (iii) **inviare qualsiasi comunicazione o dichiarazione relativa al Contratto a memi secondo le modalità e ai recapiti di memi tempo per tempo indicati in una pagina dedicata del sito web di memi o direttamente comunicati al Merchant.**

Fermo quanto sopra, in qualsiasi momento durante l’esecuzione del Contratto, il Merchant ha diritto di: (i) richiedere che memi utilizzi, per un certo tipo di comunicazioni, una tecnica di comunicazione a distanza alternativa, scegliendo tra quelle di volta in volta messe a disposizione dalla stessa memi (salvo che ciò sia incompatibile con la natura dei servizi); e (ii) ricevere le comunicazioni relative al Contratto su supporto cartaceo all’ultimo indirizzo che il Merchant ha comunicato per iscritto, che è da considerarsi come suo domicilio eletto, se i diritti appena indicati sono espressamente previsti dalla legge.

L’invio delle comunicazioni in forma cartacea, se richiesto, potrebbe comportare l’applicazione di spese (salvi, naturalmente, i casi in cui memi è tenuta per legge a fornire le comunicazioni in forma cartacea gratuitamente). Il Merchant può verificare se l’invio di una specifica comunicazione cartacea comporta delle spese consultando la tabella Condizioni Economiche, che costituisce il frontespizio del presente foglio informativo.

memi non è responsabile della mancata, ritardata o incompleta consegna delle comunicazioni dalla medesima trasmesse al Merchant in conseguenza di cause ad essa non imputabili a memi (e.g. interruzione della connessione internet) e dei danni, perdite economiche o mancati guadagni o altre perdite di qualsiasi natura che possano derivarne per il Merchant.

Tutte le informazioni fornite da memi al Merchant sono ad uso personale e riservato del Merchant.

Il Merchant deve inviare le comunicazioni in formato elettronico tramite i canali di assistenza indicati sul sito web di memi o nelle comunicazioni che memi invierà al Merchant.

Misure di sicurezza

Inoltre, **per la sicurezza del Merchant, memi s’impegna a:**

- assicurare che le credenziali personalizzate non siano accessibili a soggetti non legittimati a utilizzarle;
- non inviare credenziali non specificamente richieste, a meno che le credenziali stesse, su richiesta del Merchant, debbano essere sostituite;
- assicurare la riservatezza e l’integrità delle credenziali di sicurezza durante tutte le fasi del processo di autenticazione;
- assicurare che le credenziali siano associate, in modo sicuro, esclusivamente al Titolare e/o agli Utenti, conformemente a quanto previsto dall’articolo 8 del Contratto;
- assicurare che il Merchant possa sempre tempestivamente comunicare a memi lo smarrimento, il furto, la sottrazione, la duplicazione, la distruzione e l’uso non autorizzato delle credenziali personalizzate in suo possesso;
- impedire l’utilizzo delle credenziali successivo alla comunicazione di cui al punto precedente e/o al venir meno delle deleghe di cui all’articolo 8 del Contratto.

Inoltre, memi potrà periodicamente inviare comunicazioni al Merchant contenenti informazioni in merito ad eventuali attacchi di “*phishing*” o altri rischi di frode nei pagamenti, utilizzando il canale di comunicazione ritenuto di volta in volta più celere e sicuro.

Affinché i presidi di sicurezza adottati da memi risultino efficaci, il Merchant, nonché ogni Titolare e/o Utente, deve custodire adeguatamente le credenziali di sicurezza utilizzate per l’accesso all’area riservata della *Dashboard Web* o dell’*App*, e/o per effettuare operazioni mediante i canali di comunicazione a distanza, in modo che non possano entrare nella disponibilità di terzi. Ciò significa, ad esempio, che il Merchant, nonché ogni Titolare e/o Utente, deve **evitare di:** (a) **annotare le password** sui dispositivi di pagamento o su qualsiasi documento che li accompagni; e (b) **utilizzare come password informazioni o date facilmente riferibili al Merchant nonché a ogni Titolare e/o Utente.**

In caso di smarrimento, furto, sottrazione, duplicazione, distruzione e uso non autorizzato delle credenziali di accesso alla Dashboard web, il Merchant è tenuto a contattare immediatamente memi tramite i canali di assistenza indicati sul sito web di memi o tempo per tempo comunicati al Merchant. In caso di smarrimento, furto, sottrazione, duplicazione, distruzione e uso

6 di 16

non autorizzato delle credenziali di accesso all'App, il Merchant è tenuto a modificare direttamente le credenziali di accesso tramite la funzionalità apposita che trova direttamente negli applicativi (che costituirà altresì notifica dell'accaduto a memi) o, nel caso in cui non risulti possibile, dovrà contattare immediatamente memi tramite i canali di assistenza indicati sul sito web di memi e sull'App o tempo per tempo comunicati al Merchant. In questo modo, memi potrà bloccare l'uso delle credenziali e impedire, quindi, che vengano eseguite operazioni non autorizzate.

1 Entro 48 ore dall'avvenuta conoscenza dello smarrimento, furto, sottrazione, duplicazione o uso non autorizzato delle credenziali di accesso, il Merchant deve **presentare denuncia all'Autorità di Pubblica Sicurezza e darne conferma in formato elettronico a memi** tramite i canali di assistenza indicati sul sito web di memi o tempo per tempo comunicati al Merchant.

OPERAZIONI DI PAGAMENTO NON AUTORIZZATE O NON CORRETTAMENTE ESEGUITE

Il Merchant ha diritto di ottenere la rettifica di una Operazione di Pagamento non autorizzata o non correttamente eseguita solo previa comunicazione scritta tempestiva di tale circostanza a memi attraverso l'invio di una e-mail all'indirizzo di posta elettronica ordinaria supportomemi@unipolpay.it o certificata supportomemi@pec.unipol.it. La comunicazione potrà essere corredata dal "Modulo di disconoscimento" messo a disposizione sul sito web www.unipolpay.it.

La presentazione della denuncia relativa alla fattispecie che ha determinato la richiesta di rimborso all'Autorità competente e la trasmissione a memi del documento identificativo – sempreché sia possibile accertare l'identità del Merchant – non costituiscono condizioni per la presa in carico da parte di memi della pratica relativa alla richiesta di rimborso. Quanto precede non pregiudica il diritto in capo a memi di richiedere ed ottenere dal Merchant, quale condizione per la presa in carico della richiesta di rimborso, la trasmissione della copia del documento identificativo del legale rappresentante del Merchant o del soggetto delegato dal Merchant medesimo qualora la comunicazione di cui al precedente paragrafo sia pervenuta mediante un indirizzo di posta elettronica differente dall'indirizzo di registrazione.

In ogni caso, la comunicazione deve avvenire entro e non oltre tredici (13) mesi dalla data di addebito dell'Operazione di Pagamento affinché memi – ove dovuto – proceda con il corrispondente rimborso; restando inteso che il predetto termine non si applica nel caso in cui memi abbia ommesso di fornire o di mettere a disposizione le informazioni relative all'Operazione di Pagamento.

A seguito della comunicazione trasmessa, memi ha diritto di contattare il Merchant per ottenere le informazioni aggiuntive indispensabili al fine della corretta individuazione dell'Operazione contestata e della presa in carico della richiesta di rimborso. Le tempistiche di gestione della pratica di rimborso e ripristino del Conto di Pagamento nello stato quo ante in caso di Operazioni di Pagamento non autorizzate o non correttamente eseguite, decorrono dal momento in cui memi abbia ricevuto dette informazioni.

In caso di Operazioni di Pagamento non autorizzate, memi rimborsa l'importo del pagamento, ripristinando il Conto di Pagamento nella condizione in cui sarebbe stato se l'operazione non autorizzata non avesse avuto luogo. Qualora memi abbia richiesto la trasmissione di informazioni aggiuntive, il termine per il rimborso decorre dalla trasmissione delle suddette informazioni.

Le comunicazioni che dovessero pervenire oltre le ore 18:00 si considerano ricevute la Giornata Operativa successiva.

Il rimborso dell'importo dell'Operazione di Pagamento reca la medesima giornata di valuta dell'addebito dell'Operazione di Pagamento non autorizzata.

memi non applica alcun costo al Merchant in caso di rimborso dell'importo dell'Operazione di Pagamento; l'importo rimborsato include, pertanto, il rimborso di eventuali commissioni applicate all'Operazione di Pagamento.

In caso di motivato sospetto di frode, ossia qualora sussistano elementi specifici che denotano l'intenzione del Merchant di raggirare memi, memi può sospendere il rimborso dandone immediata comunicazione per iscritto a Banca d'Italia.

È onere di memi fornire la prova della frode, del dolo o della colpa grave del Merchant ovvero che l'Operazione di Pagamento è stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata e che non ha subito le conseguenze del malfunzionamento delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti, nell'ipotesi in cui il Merchant neghi di aver autorizzato un'Operazione di Pagamento eseguita.

memi, anche in un momento successivo al predetto rimborso, potrà dimostrare comunque che l'Operazione di Pagamento era stata autorizzata dal Merchant ed eseguita correttamente da memi. In tal caso, memi comunicherà al Merchant per iscritto agli ultimi recapiti dal Merchant comunicati e utilizzando il canale di comunicazione ritenuto di volta in volta più celere e sicuro, che l'Operazione di Pagamento era stata correttamente autorizzata e avrà diritto a chiedere la restituzione dell'importo rimborsato entro trenta (30) giorni dalla suddetta comunicazione. In caso di restituzione mediante addebito sul Conto di Pagamento, memi comunicherà al Merchant per iscritto l'avvenuto addebito. Nel caso in cui nel Conto di Pagamento non siano presenti fondi sufficienti per soddisfare il credito di memi e il Merchant non provveda a caricare il Conto di Pagamento entro quindici (15) giorni dalla richiesta, memi effettuerà una nuova richiesta di restituzione per iscritto. Qualora il Merchant non dovesse ricaricare il Conto di Pagamento entro cinque (5) giorni dalla richiesta, memi ha diritto di sospendere il Conto di Pagamento medesimo, oltretutto di agire in via giudiziale per ottenere il soddisfacimento del credito, restando salva la facoltà del Merchant di utilizzare il Conto di Pagamento esclusivamente al fine di dotarlo dei fondi necessari per soddisfare il credito di memi. Resta fermo che l'istruttoria ai fini di accertamento (con eventuale riaddebito) sarà conclusa entro centoventi (120) Giornate Operative dalla richiesta di disconoscimento trasmessa a memi.

Fermo quanto precede, il Merchant è in ogni caso responsabile - entro il limite massimo di Euro 50,00 (cinquanta/00) - per le Operazioni di Pagamento non autorizzate derivanti dall'utilizzo indebito di uno strumento di pagamento conseguente al suo furto, smarrimento o appropriazione indebita. Il predetto limite massimo non si applica nel caso in cui il Merchant abbia agito in maniera fraudolenta ovvero non abbia adempiuto, con dolo o colpa grave, ad uno o più dei seguenti obblighi: (i) utilizzare il Conto in conformità ai termini del presente Contratto; (ii) comunicare senza indugio a memi lo smarrimento, il furto, l'appropriazione

indebita o l'uso non autorizzato, ai sensi dell'art. 9 del Contratto; (iii) adottare tutte le ragionevoli misure idonee a proteggere le credenziali di sicurezza personalizzate.

Il Merchant prende atto e riconosce che non trovano applicazione le disposizioni di cui ai commi 1 – 2-ter dell'art. 12 del D. Lgs. 11/2010⁸, salvo quanto disposto nel comma successivo per il Merchant qualificabile come Micro-impresa.

Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, il Merchant che si qualifica come Micro-impresa non è comunque tenuto a sopportare le perdite:

- (a) che siano intervenute dopo la comunicazione eseguita ai sensi del presente articolo;
- (b) qualora memi non abbia adempiuto all'obbligo di assicurare che siano sempre disponibili strumenti adeguati affinché il Merchant possa eseguire le comunicazioni di legge;
- (c) che derivino da circostanze che non avrebbe potuto in alcun modo notare prima dell'Operazione di Pagamento;
- (d) che siano state causate da atti o omissioni imputabili a memi;
- (e) qualora memi non abbia richiesto l'Autenticazione Forte al fine di autorizzare l'Operazione di Pagamento.

Qualora abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto a uno o più obblighi di cui al contratto con dolo o colpa grave, il Merchant sopporterà tutte le perdite derivanti da Operazioni di Pagamento non autorizzate, senza che trovi applicazione il limite di Euro 50,00 di cui sopra. Resta inteso che, in tal caso, il Merchant sarà altresì responsabile di tutti i danni e le perdite causate a memi da eventuali comportamenti fraudolenti di quest'ultimo.

RESPONSABILITÀ DI MEMI IN CASO DI MANCATA ESECUZIONE O ESECUZIONE INESATTA O TARDIVA DELLE OPERAZIONI DI PAGAMENTO

Una Operazione di Pagamento è considerata eseguita “in modo inesatto” o “non eseguita” se l'esecuzione della stessa non è conforme alle disposizioni trasmesse dal Merchant ai sensi del Contratto.

Nel caso in cui un'operazione connessa all'Operazione di Pagamento sia eseguita in modo inesatto o tardivo o non sia eseguita per motivo imputabile a **memi**, quest'ultima è **tenuta a ripristinare senza indugio la situazione del Conto di pagamento del Merchant come sarebbe stata se l'Operazione di Pagamento ineseguita, tardiva o eseguita in modo inesatto non fosse mai avvenuta, avendo cura che la Data Valuta dell'accredito non sia successiva a quella dell'addebito dell'importo**. memi è inoltre tenuta a rimborsare al Merchant le spese e gli interessi che sono stati addebitati, anche da terzi, a seguito della mancata o inesatta esecuzione dell'Operazione di Pagamento.

Nella sola ipotesi di inesatta esecuzione di una Operazione di Pagamento, **il Merchant ha la facoltà di ratificare, in tutto o in parte, l'Operazione di Pagamento eseguita**. In caso contrario, memi procederà al rimborso, entro la fine della Giornata Operativa successiva a quella in cui il Merchant abbia trasmesso la notizia dell'esecuzione non corretta dell'Operazione di Pagamento medesima.

memi non sarà responsabile per la mancata o inesatta esecuzione di una Operazione di Pagamento, se il prestatore di servizi di pagamento del beneficiario ha ricevuto l'importo dell'operazione conformemente all'ordine stesso e a quanto previsto dal Contratto.

In ogni caso, indipendentemente da ogni responsabilità, se una Operazione di Pagamento è eseguita in modo inesatto, **memi si adopererà senza indugio, dietro richiesta del Merchant, per rintracciare l'Operazione di Pagamento e informarlo tempestivamente del risultato**.

RICHIESTE DI STORNO NON AUTORIZZATE

Il Merchant ha diritto di ottenere la rettifica di un'operazione di storno non autorizzata o non correttamente eseguita solo previa comunicazione scritta tempestiva di tale circostanza a memi attraverso l'invio di una e-mail all'indirizzo di posta elettronica ordinaria supportomemi@unipolpay.it o certificata supportomemi@pec.unipol.it. La comunicazione potrà essere corredata dal “Modulo di disconoscimento” messo a disposizione sul sito web www.unipolpay.it.

La presentazione della denuncia relativa alla fattispecie che ha determinato la richiesta di rimborso all'Autorità competente e la trasmissione a memi del documento identificativo – sempreché sia possibile accertare l'identità del Merchant – non costituiscono condizioni per la presa in carico da parte di memi della pratica relativa alla richiesta di rimborso. Quanto precede non pregiudica il diritto in capo a memi di richiedere ed ottenere dal Merchant, quale condizione per la presa in carico della richiesta di rimborso, la trasmissione della copia del documento identificativo del legale rappresentante del Merchant o del soggetto delegato dal Merchant

⁸ In conformità a quanto consentito dall'art. 2, co. 4 lett. b) del D. Lgs. 11/2010. Per completezza, si riporta di seguito la formulazione di commi 1-2-ter dell'art. 12 del D. Lgs. 11/2010: 1. Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, l'utente non sopporta alcuna perdita derivante dall'utilizzo di uno strumento di pagamento smarrito, sottratto o utilizzato indebitamente intervenuto dopo la comunicazione eseguita ai sensi dell'articolo 7, comma 1, lettera b). 2. Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, l'utente non è responsabile delle perdite derivanti dall'utilizzo dello strumento di pagamento smarrito, sottratto o utilizzato indebitamente quando il prestatore di servizi di pagamento non ha adempiuto all'obbligo di cui all'articolo 8, comma 1, lettera c). 2-bis. Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, il pagatore non sopporta alcuna perdita se il prestatore di servizi di pagamento non esige un'autenticazione forte del cliente. Il beneficiario o il prestatore di servizi di pagamento del beneficiario rimborsano il danno finanziario causato al prestatore di servizi di pagamento del pagatore se non accettano l'autenticazione forte del cliente. 2-ter. Il pagatore non sopporta alcuna perdita se lo smarrimento, la sottrazione o l'appropriazione indebita dello strumento di pagamento non potevano essere notati dallo stesso prima di un pagamento, salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, o se la perdita è stata causata da atti o omissioni di dipendenti, agenti o succursali del prestatore di servizi di pagamento o dell'ente cui sono state esternalizzate le attività.

medesimo qualora la comunicazione di cui al precedente paragrafo sia pervenuta mediante un indirizzo di posta elettronica differente dall'indirizzo di registrazione.

In ogni caso, la comunicazione deve avvenire entro e non oltre tredici (13) mesi dalla data di addebito dell'operazione di storno affinché memi – ove dovuto – proceda con il corrispondente rimborso; restando inteso che il predetto termine non si applica nel caso in cui memi abbia omesso di fornire o di mettere a disposizione le informazioni relative all'operazione di storno.

In caso di operazioni di storno non autorizzate, memi rimborsa l'importo del pagamento, ripristinando il Conto di Pagamento nella condizione in cui sarebbe stato se l'operazione di storno non autorizzata non avesse avuto luogo. Qualora memi abbia richiesto la trasmissione di informazioni aggiuntive, il termine per il rimborso decorre dalla trasmissione delle suddette informazioni.

Le comunicazioni che dovessero pervenire oltre le ore 18:00 si considerano ricevute la Giornata Operativa successiva.

Il rimborso dell'importo dell'operazione di storno reca la medesima giornata di valuta dell'addebito dell'operazione di storno non autorizzata.

memi non applica alcun costo al Merchant in caso di rimborso dell'importo dell'operazione di storno; l'importo rimborsato include, pertanto, il rimborso di eventuali commissioni applicate all'operazione di storno.

In caso di motivato sospetto di frode, ossia qualora sussistano elementi specifici che denotano l'intenzione del Merchant di ragirare memi, memi può però sospendere il rimborso dandone immediata comunicazione per iscritto a Banca d'Italia.

È onere di memi fornire la prova della frode, del dolo o della colpa grave del Merchant nel caso in cui questo neghi di aver autorizzato un'operazione di storno eseguita. Il rimborso di cui al primo paragrafo del presente articolo non preclude la possibilità per memi di dimostrare, anche in un momento successivo, che l'operazione di storno era stata autorizzata; in tal caso, memi ha diritto di ottenere dal Merchant, anche mediante addebito diretto sul conto, la restituzione dell'importo già rimborsato ai sensi del primo paragrafo del presente articolo.

memi, anche in un momento successivo al predetto rimborso, potrà dimostrare comunque che l'operazione di storno era stata autorizzata dal Merchant ed eseguita correttamente da memi. In tal caso, memi comunicherà al Merchant per iscritto agli ultimi recapiti dal Merchant comunicati e utilizzando il canale di comunicazione ritenuto di volta in volta più celere e sicuro, che l'operazione di storno era stata correttamente autorizzata e avrà diritto a chiedere la restituzione dell'importo rimborsato entro trenta (30) giorni dalla suddetta comunicazione. In caso di restituzione mediante addebito sul Conto di Pagamento, memi comunicherà al Merchant per iscritto l'avvenuto addebito. Nel caso in cui nel Conto di Pagamento non siano presenti fondi sufficienti per soddisfare il credito di memi e il Merchant non provveda a caricare il Conto di Pagamento entro quindici (15) giorni dalla richiesta, memi effettuerà una nuova richiesta di restituzione per iscritto. Qualora il Merchant non dovesse ricaricare il Conto di Pagamento entro cinque (5) giorni dalla richiesta, memi ha diritto di sospendere il Conto di Pagamento medesimo, oltretutto di agire in via giudiziale per ottenere il soddisfacimento del credito, restando salva la facoltà del Merchant di utilizzare il Conto di Pagamento esclusivamente al fine di dotarlo dei fondi necessari per soddisfare il credito di memi. Resta fermo che l'istruttoria ai fini di accertamento (con eventuale riaddebito) sarà conclusa entro centoventi (120) Giornate Operative dalla richiesta di disconoscimento trasmessa a memi.

Fermo quanto precede, il Merchant è in ogni caso responsabile - entro il limite massimo di Euro 50,00 (cinquanta/00) - per le operazioni di storno non autorizzate derivanti dall'utilizzo indebito di uno strumento di pagamento conseguente al suo furto, smarrimento o appropriazione indebita. Il predetto limite massimo non si applica nel caso in cui il Merchant abbia agito in maniera fraudolenta ovvero non abbia adempiuto, con dolo o colpa grave, ad uno o più dei seguenti obblighi: (i) utilizzare il Conto in conformità ai termini del presente Contratto; (ii) comunicare senza indugio a memo lo smarrimento, il furto, l'appropriazione indebita o l'uso non autorizzato, ai sensi dell'art. 9 del Contratto; (iii) adottare tutte le ragionevoli misure idonee a proteggere le credenziali di sicurezza personalizzate.

Il Merchant prende atto e riconosce che non trovano applicazione le disposizioni di cui ai commi 1 – 2-ter dell'art. 12 del D. Lgs. 11/2010⁹, salvo quanto disposto nel comma successivo per il Merchant qualificabile come Micro-impresa.

Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, il Merchant che si qualifica come Micro-impresa non è comunque tenuto a sopportare le perdite che:

- (a) Che siano intervenute dopo la comunicazione eseguita ai sensi del presente articolo;
- (b) qualora memi non abbia adempiuto all'obbligo di assicurare che siano sempre disponibili strumenti adeguati affinché il Merchant possa eseguire le comunicazioni di legge;
- (c) che derivino da circostanze che il Merchant non avrebbe potuto in alcun modo notare prima dell'operazione di pagamento;
- (d) che siano state causate da atti o omissioni imputabili a memi;
- (e) qualora memi non abbia richiesto l'Autenticazione Forte al fine di autorizzare l'operazione di storno.

⁹ In conformità a quanto consentito dall'art. 2, co. 4 lett. b) del D. Lgs. 11/2010. Per completezza, si riporta di seguito la formulazione di commi 1-2-ter dell'art. 12 del D. Lgs. 11/2010: 1. Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, l'utente non sopporta alcuna perdita derivante dall'utilizzo di uno strumento di pagamento smarrito, sottratto o utilizzato indebitamente intervenuto dopo la comunicazione eseguita ai sensi dell'articolo 7, comma 1, lettera b). 2. Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, l'utente non è responsabile delle perdite derivanti dall'utilizzo dello strumento di pagamento smarrito, sottratto o utilizzato indebitamente quando il prestatore di servizi di pagamento non ha adempiuto all'obbligo di cui all'articolo 8, comma 1, lettera c). 2-bis. Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, il pagatore non sopporta alcuna perdita se il prestatore di servizi di pagamento non esige un'autenticazione forte del cliente. Il beneficiario o il prestatore di servizi di pagamento del beneficiario rimborsano il danno finanziario causato al prestatore di servizi di pagamento del pagatore se non accettano l'autenticazione forte del cliente. 2-ter. Il pagatore non sopporta alcuna perdita se lo smarrimento, la sottrazione o l'appropriazione indebita dello strumento di pagamento non potevano essere notati dallo stesso prima di un pagamento, salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, o se la perdita è stata causata da atti o omissioni di dipendenti, agenti o succursali del prestatore di servizi di pagamento o dell'ente cui sono state esternalizzate le attività.

Qualora abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto a uno o più obblighi di cui al contratto con dolo o colpa grave, il Merchant sopporterà tutte le perdite derivanti da operazioni di storno non autorizzate, senza che trovi applicazione il limite di Euro 50 di cui sopra. Resta inteso che, in tal caso, il Merchant sarà altresì responsabile di tutti i danni e le perdite causate a memi da eventuali comportamenti fraudolenti di quest'ultimo.

RESPONSABILITÀ DI MEMI IN CASO DI MANCATA ESECUZIONE O ESECUZIONE INESATTA O TARDIVA DELLE OPERAZIONI DI PAGAMENTO CONNESSE ALLA RICHIESTA DI STORNO

Un'Operazione di Pagamento è considerata eseguita "in modo inesatto" o "non eseguita" se l'esecuzione della stessa non è conforme alle disposizioni trasmesse dal Merchant ai sensi del Contratto.

Nel caso in cui un'operazione connessa alla richiesta di storno sia eseguita in modo inesatto o tardivo o non sia eseguita per motivo imputabile a memi, quest'ultima è **tenuta a ripristinare senza indugio la situazione del Conto di Pagamento del Merchant come sarebbe stata se l'operazione di pagamento ineseguita, tardiva o eseguita in modo inesatto non fosse mai avvenuta, avendo cura che la Data Valuta dell'accredito non sia successiva a quella dell'addebito dell'importo**. memi è inoltre tenuta a rimborsare al Merchant le spese e gli interessi che sono stati addebitati, anche da terzi, a seguito della mancata o inesatta esecuzione dell'operazione connessa alla richiesta di storno.

Nella sola ipotesi di inesatta esecuzione di una richiesta di storno, **il Merchant ha la facoltà di ratificare, in tutto o in parte, l'operazione eseguita**. In caso contrario, memi procederà al rimborso, entro la fine della Giornata Operativa successiva a quella in cui il Merchant abbia trasmesso la notizia dell'esecuzione non corretta dell'operazione di storno medesima.

memi non sarà responsabile per la mancata o inesatta esecuzione di un'operazione di pagamento, se il prestatore di servizi di pagamento del beneficiario ha ricevuto l'importo dell'operazione conformemente all'ordine stesso e a quanto previsto dal Contratto.

In ogni caso, indipendentemente da ogni responsabilità, se un'operazione di storno è eseguita in modo inesatto, **memi si adopererà senza indugio, dietro richiesta del Merchant, per ricostruire l'operazione e informarlo tempestivamente del risultato**.

Modifiche e recesso dal Contratto quadro

1. MEMI PUÒ MODIFICARE UNILATERALMENTE IL CONTRATTO?

memi può modificare unilateralmente i termini e le condizioni del contratto (comprese le condizioni economiche) anche in senso sfavorevole al Merchant, con un **preavviso di almeno 30 (trenta) giorni**, tramite una comunicazione in formato elettronico, fornita su supporto durevole.

Nel caso in cui **il Merchant sia un libero-professionista o una micro-impresa, il preavviso è di almeno 2 (due) mesi**.

Se il Merchant non intende accettare le modifiche proposte, **durante il periodo di preavviso potrà recedere dal Contratto senza spese né penali** e con applicazione, in fase di chiusura del rapporto, delle condizioni previste precedentemente alla modifica.

Tutte **le modifiche favorevoli al Merchant avranno efficacia immediata**.

La comunicazione di modifica unilaterale deve riportare in ogni caso l'intestazione "Proposta di modifica unilaterale del contratto".

2 Fermo quanto precede, le Parti convengono che tutte le eventuali **variazioni normative e regolamentari che interverranno successivamente all'accettazione del Contratto saranno automaticamente recepite all'interno del medesimo, anche quando siano sfavorevoli per il Merchant**. In tal caso, le clausole interessate saranno automaticamente integrate, sostituite o abrogate con decorrenza dalla comunicazione che memi invierà al Merchant secondo le modalità indicate nell'articolo 7 del Contratto oppure dall'entrata in vigore della norma o disposizione dell'Autorità di vigilanza, quando l'entrata in vigore è successiva alla data di trasmissione della predetta comunicazione. **Resta fermo il diritto del Merchant di recedere dal Contratto ai sensi dell'articolo 15 del Contratto**.

2. RECESSO DEL MERCHANT

Il Contratto è stipulato a **tempo indeterminato**.

Nel caso in cui il Merchant sia un **Libero Professionista o una Micro-impresa avrà diritto di recedere dal contratto in qualsiasi momento senza alcun preavviso**, penalità e spese.

Nel caso in cui il Merchant **non sia un Libero Professionista o una Micro-impresa, potrà recedere dal contratto con un preavviso di almeno 30 (trenta) Giornate Operative**, senza penalità e spese.

Il Merchant potrà comunicare il recesso mandando una semplice comunicazione scritta a memi avente come oggetto la parola "Recesso" e recante i dati del Merchant e dei suoi Conti memi tramite posta elettronica certificata a supportomemi.pec.unipol.it oppure, dall'indirizzo di registrazione, tramite e-mail a supportomemi@unipolpay.it. oppure tramite lettera raccomandata con avviso di ricevimento all'indirizzo: UnipolPay S.p.A., Via Stalingrado 37- 40128, Bologna. Se il Merchant decide di esercitare il diritto di recesso, sarà comunque tenuto a pagare appena possibile, e in ogni caso non oltre trenta (30) giorni di calendario dalla notifica del recesso, le spese dovute a memi per i Servizi effettivamente ricevuti nell'ambito del contratto fino alla data di recesso. Le spese per i Servizi addebitate periodicamente ai sensi della documentazione pre-contrattuale saranno dovute in misura proporzionale per il periodo precedente al recesso; se pagate anticipatamente, le spese per i Servizi saranno rimborsate da memi in modo proporzionale.

10 di 16

Il recesso del Merchant è efficace dal momento in cui memi riceve la comunicazione scritta di cui sopra e la chiusura del Conto di Pagamento e del Conto di Moneta Elettronica, nonché il blocco delle credenziali di accesso ai servizi (con conseguente cessazione della disponibilità degli stessi) avverranno secondo le tempistiche e le modalità indicate sul sito web di memi o direttamente comunicate al Merchant.

Se il saldo del conto è attivo, memi restituirà l'eventuale saldo disponibile con le modalità che saranno concordate con il Merchant tramite i canali di cui al precedente paragrafo intitolato "Comunicazioni", fatte salve le eventuali somme dovute a memi e salvo che non sia consentito ai sensi di legge.

In caso di recesso, memi non sarà obbligata a rendere disponibile il servizio di incasso con moneta elettronica o a eseguire le operazioni di storno o le Operazioni di Pagamento a mezzo Bonifico in Area SEPA disposte successivamente alla data in cui il recesso è divenuto efficace. Sarà comunque assicurata l'esecuzione degli ordini impartiti prima della comunicazione di recesso, sempre che ricorrano tutte le condizioni previste dalla legge e dal contratto per l'esecuzione degli ordini stessi.

Inoltre, all'estinzione del rapporto si determina l'obbligo di pagare immediatamente a memi di tutto quanto risulti dovuto.

Il Conto di Pagamento, il Conto di Moneta Elettronica e i servizi di pagamento di cui alla documentazione contrattuale sono interconnessi: il Merchant è consapevole, quindi, che **il recesso dal Contratto comporta l'automatica e contestuale cessazione di tutti i Servizi.**

La chiusura del rapporto non comporta commissioni o spese.

La richiesta di chiusura di uno o più Conti Aggiuntivi attivati presso memi non comporta il recesso dal Contratto.

Se il Merchant desidera chiudere uno o più Conti Aggiuntivi attivati presso memi, senza recedere dal Contratto, potrà utilizzare la procedura descritta all'articolo 14 del Contratto.

3 Una volta chiusi i rapporti di cui al Contratto il Merchant non avrà più accesso ai dati dell'*App e della Dashboard Web*.

Si raccomanda al Merchant di scaricare i propri documenti dall'apposita sezione dedicata della *Dashboard Web* (ad esempio l'estratto conto) **prima di chiudere il rapporto.** In ogni caso, il Merchant potrà richiedere i predetti documenti in un momento successivo alla chiusura del rapporto contattando memi tramite i canali di assistenza indicati in apposita sezione del sito web di memi o tempo per tempo comunicati al Merchant.

3. MEMI HA DIRITTO DI RECEDERE DAL CONTRATTO?

memi ha diritto di recedere dal contratto:

- (i) in assenza di un giustificato motivo, tramite l'invio di una comunicazione scritta con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni; soltanto nel caso in cui il Merchant sia un Libero Professionista o una Micro-impresa, il suddetto preavviso sarà pari ad almeno 2 (due) mesi;
- (ii) **al ricorrere di un giustificato motivo, senza preavviso e con effetto immediato** dal momento in cui il Merchant riceverà comunicazione di recesso dandone notizia mediante posta elettronica certificata o ordinaria. **È considerato giustificato motivo il ricorrere di situazioni che rendano impossibile la prosecuzione del rapporto**, come, ad esempio, (i) la necessità di rispettare obblighi normativi (es. obblighi in materia di prevenzione del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo); (ii) l'assunzione, da parte del Merchant, di iniziative pretestuose, azioni temerarie, comportamenti molesti e/o scorretti nei confronti di memi; (iii) tentativi di frode; (iv) insolvenza del Merchant; (v) se, secondo quanto previsto nella tabella Condizioni Economiche che costituisce il frontespizio del presente foglio informativo, per la tenuta del Conto di Pagamento è dovuto un canone, il mancato pagamento del canone del prodotto per almeno tre (3) mesi; oppure
- (iii) **se il Conto di Pagamento non sia stato oggetto di alcuna movimentazione in accredito o in addebito per almeno dodici (12) mesi**, con effetto immediato dal momento in cui il Merchant riceverà la comunicazione di recesso e senza preavviso.

Nel caso memi decidesse di esercitare il diritto di recesso, restituirà l'eventuale saldo disponibile tramite le modalità che saranno concordate tra memi e il Merchant.

In caso di recesso, le spese per i Servizi addebitate periodicamente ai sensi della documentazione pre-contrattuale saranno dovute in misura proporzionale per il periodo precedente al recesso; se pagate anticipatamente, le spese per i Servizi saranno rimborsate da memi in modo proporzionale.

In tutti i casi di recesso, memi non sarà tenuta a rendere disponibile il servizio di incasso con moneta elettronica o a eseguire le operazioni di storno o le Operazioni di Pagamento a mezzo Bonifico in Area SEPA disposte successivamente alla data in cui il recesso è divenuto efficace. Sarà comunque assicurata l'esecuzione degli ordini impartiti prima della comunicazione di recesso, sempre che ricorrano tutte le condizioni previste dalla legge e dal Contratto per l'esecuzione degli ordini stessi.

Il Conto di Pagamento, il Conto di Moneta Elettronica e i servizi di pagamento di cui al presente contratto sono interconnessi: il Merchant è consapevole, quindi, che **il recesso dal Contratto, anche da parte di memi, comporta l'automatica e contestuale cessazione di tutti i Servizi.**

La chiusura del rapporto non comporta commissioni o spese.

Una volta chiusi i rapporti di cui al Contratto il Merchant non avrà più accesso ai dati dell'*App e della Dashboard Web*. **Si raccomanda al Merchant di scaricare i propri documenti dall'apposita sezione dedicata della *Dashboard Web*** (come la

giacenza media o l'estratto conto) **secondo le tempistiche che verranno comunicate da memi al Merchant nella comunicazione di recesso**. In ogni caso, il Merchant potrà richiedere i predetti documenti in un momento successivo alla chiusura del rapporto contattando memi tramite i canali di assistenza indicati in apposita sezione del sito *web* di memi o tempo per tempo comunicati al Merchant.

Reclami e ricorsi

Il Contratto tra il Merchant e memi è soggetto alla **legge italiana**.

Per eventuali contestazioni relative al rapporto regolato dal Contratto, il Merchant potrà trasmettere eventuali reclami a memi nei seguenti modi:

- **posta raccomandata a/r** all'indirizzo UnipolPay S.p.A., Ufficio Reclami, Via Stalingrado 37, 40128 Bologna (BO);
- **posta elettronica ordinaria** all'indirizzo reclami@unipolpay.it, dall'indirizzo di posta elettronica rilasciato dal Merchant in fase di sottoscrizione del prodotto;
- **posta elettronica certificata (P.E.C.)** all'indirizzo reclami.unipolpay@pec.unipol.it.

L'ufficio reclami di memi invierà una risposta ai reclami ricevuti, aventi ad oggetto Servizi, entro quindici (15) Giornate Operative. Se a causa di situazioni eccezionali, l'ufficio reclami non dovesse essere in grado di rispondere a un reclamo entro quindici (15) Giornate Operative, invierà una risposta interlocutoria con indicazione dei motivi del ritardo, specificando il periodo entro il quale il Merchant riceverà la risposta definitiva (che non potrà comunque superare le trentacinque (35) Giornate Operative). Inoltre, in caso di reclamo avente ad oggetto tematiche differenti dai Servizi, l'ufficio reclami si pronuncerà entro sessanta (60) giorni di calendario dalla ricezione del medesimo.

Indipendentemente dal mezzo impiegato dal Merchant per presentare il reclamo, **memi risponderà ai reclami mediante posta elettronica certificata**.

L'attività di gestione del reclamo è gratuita per il Merchant, fatte salve le spese normalmente connesse al mezzo di comunicazione adottato, applicate da soggetti terzi e sostenute direttamente dal Merchant.

Se il Merchant non si ritiene soddisfatto dalla risposta fornita da memi o non ha ricevuto risposta entro il termine sopra indicato, **potrà ricorrere all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF)** per controversie inerenti ad operazioni e servizi bancari e finanziari mediante i moduli disponibili su www.arbitrobancariofinanziario.it. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario il Merchant può altresì chiedere presso le filiali della Banca d'Italia oppure direttamente a memi.

Il ricorso all'ABF esonera il Merchant dall'esperire il procedimento di mediazione previsto al paragrafo seguente.

Prima di presentare ricorso all'autorità giudiziaria, è obbligatorio esperire un tentativo di conciliazione, come previsto dalle attuali leggi in materia di mediazione obbligatoria (decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28, e successive modifiche). memi e il Merchant concordano di sottoporre le controversie che dovessero sorgere in relazione al Contratto stipulato all'Organismo di conciliazione presso il Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR (iscritto nel Registro degli Organismi di Conciliazione tenuto dal Ministero della Giustizia), in quanto organismo specializzato nelle controversie bancarie e finanziarie, che dispone di una rete di conciliatori diffusa sul territorio nazionale (www.conciliatorebancario.it). L'Organismo di conciliazione presso il Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie, bancarie, finanziarie e societarie - ADR può essere attivato sia dal Merchant sia da memi e non richiede la preventiva presentazione di un reclamo.

Memi e il Merchant restano comunque liberi, anche dopo la sottoscrizione del Contratto, di concordare per iscritto di rivolgersi ad un altro organismo, purché iscritto nell'apposito registro del Ministero di Giustizia.

Per eventuali reclami relativi al trattamento dei dati personali da parte di memi, il Merchant può presentare le proprie doglianze all'Ufficio Privacy di memi tramite posta elettronica ordinaria all'indirizzo privacy@unipolpay.it. Maggiori informazioni sono disponibili nell'Informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679.

Per l'esercizio degli altri diritti previsti dal Regolamento UE 2016/679 si fa espresso rimando all'Informativa sul trattamento dei dati personali messa a disposizione del Merchant e consultabile sul sito *web* di memi.

Il Merchant ha comunque **diritto di presentare esposti a Banca d'Italia o, a seguito del tentativo di conciliazione sopra menzionato, di rivolgersi all'autorità giudiziaria. Il foro competente** in relazione alle controversie nascenti dal contratto è quello di **Bologna**.

Sanzioni applicabili

In caso di violazioni degli obblighi previsti dalla disciplina in materia di servizi di pagamento, il Testo Unico Bancario e il Decreto Legislativo 27 gennaio 2010, n. 11 prevedono l'applicazione di sanzioni amministrative di natura pecuniaria e/o interdittiva, oltre a sanzioni accessorie (quali la pubblicazione di eventuali provvedimenti comminati), nei confronti di memi, dei soggetti a cui memi esternalizza funzioni aziendali essenziali o importanti, dei soggetti incaricati da memi della revisione legale dei conti, nonché nei confronti dei soggetti che svolgono funzioni di amministrazione, di direzione o di controllo e del personale di memi.



In particolare, in caso di grave inosservanza degli obblighi assunti da membri in relazione ai Servizi, saranno applicabili sanzioni amministrative pecuniarie nella misura di volta in volta prevista ai sensi di legge (ai sensi del Titolo VIII del Testo Unico Bancario e dell'art. 32 del Decreto Legislativo 27 gennaio 2010, n. 11).

UnipolPay S.p.A

Sede Legale: via Stalingrado, 37 - 40128 Bologna (Italia) - unipolpay@pec.unipol.it - Capitale sociale i.v. Euro 27.350.000,00 - Registro delle Imprese di Bologna, C.F. 03961561200 - P.IVA 03740811207 - REA 558961 - Società iscritta all'Albo degli Istituti di Moneta Elettronica di cui all'articolo 114-quater del D.Lgs n. 385/1993 (T.U.B.) con codice meccanografico n.36960.3 - Società unipersonale soggetta all'attività di direzione e coordinamento da parte di Unipol S.p.A.

GLOSSARIO

<u>TERMINE</u>	<u>DEFINIZIONE</u>
<i>App</i>	Applicazione <i>mobile</i> di memi, scaricabile tramite i principali <i>app store</i> , attraverso cui è possibile gestire in modo digitale i Servizi.
Arbitro Bancario Finanziario o ABF	Sistema di risoluzione alternativo delle controversie istituito nel 2009 in attuazione dell'articolo 128-bis del Testo Unico Bancario.
Area SEPA	<i>Single Euro Payments Area</i> (SEPA), ovvero Area Unica dei Pagamenti in Euro, è l'area in cui il cittadino, l'impresa, la pubblica amministrazione e ogni altro operatore economico possono effettuare e ricevere pagamenti in Euro secondo regole, procedure operative e prassi di mercato uniformi.
Autenticazione Forte	Autenticazione tramite l'uso di <i>password</i> e/o altre modalità tecniche che saranno di volta in volta comunicate al Merchant per consentire l'identificazione sicura di quest'ultimo o di soggetti dal medesimo autorizzati.
Beneficiario	Soggetto previsto quale destinatario dei fondi oggetto di una Operazione di Pagamento.
Bonifico in Area SEPA	Operazione di Pagamento in Euro con la quale si trasferiscono somme di denaro dal conto di un Pagatore al conto di un Beneficiario, quando il prestatore di servizi di pagamento di radicamento del conto dell'ordinante e il prestatore di servizi di pagamento di radicamento del conto del Beneficiario sono entrambi situati in uno Stato dell'Area SEPA. L'erogazione dei Bonifici in Area SEPA verso il Conto di Riferimento è prevista esclusivamente in fase di lancio del prodotto e fino all'attivazione del servizio di svuotamento automatico del conto.
<i>Cash-back</i>	Retrocessione ai clienti di una percentuale degli importi spesi dai clienti medesimi presso i Merchant.
Conto di Moneta Elettronica	Conto di moneta elettronica collegato al Conto di Pagamento, non dotato di codice IBAN (<i>International Bank Account Number</i>), che consente di ricevere i pagamenti dai clienti che hanno un conto di moneta elettronica memi.
Conto di Pagamento	Conto ai sensi dell'articolo 1, co. 1, lett. l) del decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 11.
Conto di Riferimento	Un conto corrente o di pagamento detenuto dal Merchant presso un altro istituto e dal medesimo indicato.
Contratto	Accordo quadro tra il Merchant e memi, comprensivo del documento di sintesi.
<i>Dashboard Web</i>	Applicazione <i>web</i> , il cui <i>link</i> è comunicato tempo per tempo da memi, attraverso cui il Merchant può accedere e utilizzare i Servizi.
Data di Disposizione	Data in cui è stata predisposta l'Operazione di Pagamento.
Data Valuta	Data di riferimento usata da un prestatore di servizi di pagamento per il calcolo degli interessi sui fondi addebitati o accreditati a un conto di pagamento.
Documentazione relativa a singole Operazioni di Pagamento	Consegna di documenti relativi a singole operazioni poste in essere dai Merchant.
Giornata Operativa	Qualsiasi giorno ferialo in cui gli uffici di memi sono regolarmente aperti e prestano i loro servizi alla clientela.
Invio estratto conto	Invio dell'estratto conto nei casi in cui è obbligatorio per legge o per richiesta del Merchant.
Libero Professionista	La persona fisica che svolge attività professionale o artigianale.

memi	UnipolPay S.p.A., con sede legale in Bologna, via Stalingrado, n. 37, codice fiscale e numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Bologna 03961561200, istituto di moneta elettronica debitamente autorizzato da Banca d'Italia.
Micro-impresa	Ai sensi della Raccomandazione della Commissione Europea n. 2003/361/CE del 6 maggio 2003, impresa che, al momento della conclusione del Contratto, occupa meno di 10 (dieci) addetti e realizza un fatturato annuo o un totale di bilancio non superiore a Euro 2.000.000,00 (due milioni/00), ovvero è qualificata tale in base alle previsioni di legge tempo per tempo vigenti.
Operazioni di Pagamento	Attività posta in essere dal Merchant (in qualità di Pagatore) o dal Beneficiario di versare, trasferire o prelevare fondi, indipendentemente da eventuali obblighi sottostanti tra Pagatore e Beneficiario. Le Operazioni di Pagamento ineriscono esclusivamente il servizio di pagamento Bonifici in Area SEPA verso il Conto di Riferimento, la cui erogazione è prevista in fase di lancio del prodotto e fino all'attivazione del servizio di svuotamento automatico del conto.
Pagatore	Soggetto titolare di un Conto di Pagamento a valere sul quale viene impartito un ordine di pagamento ovvero, in mancanza di un Conto di Pagamento, soggetto che impartisce un ordine di pagamento.
Proprietà Intellettuale	Ogni proprietà intellettuale, registrata o meno, di cui memi sia proprietaria o che la stessa utilizzi in forza di licenze, inclusi a titolo esemplificativo e non esaustivo, diritti d'autore, brevetti, marchi, know-how, modelli, design, segreti commerciali, nonché ogni diritto relativo agli stessi e al loro utilizzo.
SEPA (Single Euro Payments Area)	È l'Area Unica dei Pagamenti in Euro che comprende: <ul style="list-style-type: none"> - tutti gli Stati Membri dell'Unione Europea (compresa l'Italia) inclusi i paesi che non hanno adottato l'Euro; - i Paesi aderenti allo Spazio Economico Europeo -EEA: Islanda, Norvegia e Liechtenstein; - i Paesi extra EEA: Regno Unito, Svizzera, Principato di Monaco, San Marino, Guernsey, Jersey, Isola di Man, il Principato di Andorra e la Città del Vaticano.
Servizi	Conto di Moneta Elettronica, Conto di Pagamento collegato al Conto di Moneta Elettronica e servizi di pagamento connessi al Conto di Pagamento o al Conto di Moneta Elettronica.
Servizio di disposizione di ordini di pagamento	Servizio che dispone l'ordine di pagamento relativamente a un Conto di Pagamento detenuto presso un altro prestatore di servizi di pagamento.
Servizio di informazione sui conti	Servizio con cui puoi visualizzare informazioni consolidate relative al Conto di Pagamento memi e agli altri Conti di Pagamento che detieni presso altri prestatori di servizi di pagamento (es. saldo totale, quadro complessivo delle Operazioni di Pagamento effettuate a valere sui diversi conti).
SMS (Short Message Service)	Messaggi brevi che possono essere inviati tramite telefono cellulare o Internet ad un altro telefono Cellulare.
Spazio Economico Europeo	Area di libero scambio che comprende i n. 27 Stati membri dell'Unione europea (Unione) e tre Stati membri dell'Associazione europea di libero scambio (EFTA) (Islanda, Liechtenstein e Norvegia).
Storno	Restituzione al cliente del Merchant delle somme dal medesimo corrisposte per l'acquisto di un bene o un servizio (e.g. in ipotesi di esercizio del diritto di ripensamento da parte del cliente del Merchant).
Tenuta del conto	memi gestisce il conto rendendone possibile l'uso da parte del Merchant.
Testo Unico Bancario	Decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, come successivamente modificato e integrato.
Titolare Effettivo	La persona fisica o le persone fisiche, diverse dal cliente, nell'interesse della quale o delle quali, in ultima istanza, il rapporto continuativo è instaurato, la prestazione professionale è resa o l'operazione è eseguita.

TPP (Third Party Providers)	Soggetti che prestano Servizi di disposizione di ordini di pagamento (PIS) e di Informazione sui conti (AIS).
------------------------------------	---