

## Termini e Condizioni per l'Utente Finale di AUDIPAY

J.P. Morgan Mobility Payments Solutions S.A.

|      |                                                                                          |   |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| A.   | Generale.....                                                                            | 2 |
| B.   | Requisiti di partecipazione e procedura di registrazione.....                            | 2 |
| I.   | Requisiti di partecipazione.....                                                         | 2 |
| II.  | Processo di registrazione e informazioni richieste.....                                  | 3 |
| III. | Conclusione del contratto .....                                                          | 3 |
| C.   | Conservazione dei dati (di pagamento) da parte di MPS .....                              | 4 |
| D.   | Obbligo del CLIENTE di notifica e collaborazione .....                                   | 4 |
| I.   | Obbligo del CLIENTE di notifica e collaborazione .....                                   | 4 |
| II.  | Obbligo di diligenza del CLIENTE .....                                                   | 4 |
| E.   | Durata del CONTRATTO e risoluzione.....                                                  | 5 |
| I.   | Durata.....                                                                              | 5 |
| II.  | Recesso del CLIENTE.....                                                                 | 5 |
| III. | Recesso da parte di MPS.....                                                             | 5 |
| IV.  | Effetti della cessazione .....                                                           | 5 |
| F.   | Responsabilità .....                                                                     | 5 |
| G.   | Limitazioni di responsabilità di MPS .....                                               | 6 |
| H.   | Protezione dei dati .....                                                                | 6 |
| I.   | Segreto professionale – consenso al trasferimento dei dati del CLIENTE.....              | 6 |
| J.   | Comunicazione e notifiche.....                                                           | 7 |
| K.   | Trasferimento di diritti e obblighi .....                                                | 7 |
| L.   | Modifiche ai TERMINI E CONDIZIONI.....                                                   | 7 |
| M.   | Invalidità.....                                                                          | 7 |
| N.   | Produzione di prove.....                                                                 | 7 |
| O.   | Reclami e risoluzione stragiudiziale dei reclami.....                                    | 8 |
| I.   | Reclami .....                                                                            | 8 |
| II.  | Risoluzione stragiudiziale dei reclami .....                                             | 8 |
| P.   | Foro competente e legge applicabile .....                                                | 8 |
|      | ALLEGATO A: Disposizioni specifiche qualora il CLIENTE sia domiciliato in Svizzera ..... | 9 |

## **A. Generale**

I presenti termini e condizioni (le "**TERMINI E CONDIZIONI**") disciplinano il rapporto contrattuale ("**CONTRATTO**") tra:

J.P. Morgan Mobility Payments Solutions S.A. ("**MPS**")

E i soggetti che si sono registrati presso MPS e che sono stati abilitati da MPS ("**CLIENTE/I**").

I **CLIENTI** possono acquistare beni e servizi presso gli esercenti aderenti (i "**PUNTI DI ACCETTAZIONE**") tramite marketplace digitali e pagare mediante una soluzione di pagamento ("**AUDIPAY**") disciplinata dal presente **CONTRATTO**.

A tal fine, l'operatore del marketplace (l' "**OPERATORE DEL MARKETPLACE**") metterà a disposizione del **CLIENTE** un canale online (ad esempio, sito Web, applicazione mobile). L'**OPERATORE DEL MARKETPLACE** può altresì offrire beni e servizi al **CLIENTE** sul marketplace e, in tali circostanze, opera in qualità di Punto di Accettazione.

Il **CLIENTE** può utilizzare i servizi di MPS come segue: conservazione presso MPS dei propri dati (di pagamento) per l'utilizzo ricorrente in future operazioni di pagamento (cfr. Clausola C).

MPS fornisce esclusivamente al **CLIENTE** servizi di conservazione dei dati e non presta alcun servizio di pagamento né altri servizi finanziari. MPS presta servizi di pagamento esclusivamente ai **PUNTI DI ACCETTAZIONE** aderenti o agli **OPERATORI DEI MARKETPLACE** che agiscono quali beneficiari, ossia quali destinatari dei pagamenti effettuati dal **CLIENTE** tramite il proprio fornitore terzo di servizi. Di conseguenza, il **CLIENTE** non sarà considerato un **CLIENTE** di MPS in relazione ai servizi di pagamento.

Qualora soggetti non si siano registrati presso MPS per la conservazione dei propri dati ("**PAGATORE/I OSPITE/I**"), non sorge alcun rapporto contrattuale tra MPS e il **PAGATORE OSPITE**. In tali casi, MPS opera esclusivamente quale prestatore di servizi nei confronti del beneficiario pertinente. Il **PAGATORE OSPITE** non è pertanto un **CLIENTE** di MPS. Quanto sopra si applica anche qualora il **PAGATORE OSPITE** si registri presso l'**OPERATORE DEL MARKETPLACE** o il **PUNTO DI ACCETTAZIONE** e, in tale sede, salvi i propri dati per pagamenti futuri.

Registrandosi presso MPS, il **CLIENTE** accetta i presenti **TERMINI E CONDIZIONI**. Qualora il **CLIENTE** non accetta i presenti **TERMINI E CONDIZIONI**, non potrà utilizzare i servizi di conservazione dei dati di MPS.

Le disposizioni specifiche di cui all'**ALLEGATO A** si applicano qualora il **CLIENTE** sia domiciliato in Svizzera e, in caso di conflitto con i presenti **TERMINI E CONDIZIONI**, prevarranno sui **TERMINI E CONDIZIONI**.

## **B. Requisiti di partecipazione e procedura di registrazione**

Per poter utilizzare **AUDIPAY**, il **CLIENTE** deve completare la procedura di registrazione e soddisfare i seguenti requisiti di partecipazione.

### **I. Requisiti di partecipazione**

I **CLIENTI** possono utilizzare **AUDIPAY** sia per scopi privati ("**CLIENTI PRIVATI**") sia per scopi commerciali, ossia nell'esercizio della propria attività commerciale o di lavoro autonomo ("**CLIENTI COMMERCIALI**").

Un **CLIENTE PRIVATO** deve essere una persona fisica e avere la capacità di agire.

Un **CLIENTE AZIENDALE** deve essere una persona fisica o giuridica, ovvero una società o altro ente, e disporre di tutte le licenze necessarie per lo svolgimento della propria attività. Qualora il **CLIENTE COMMERCIALE** sia una persona fisica, esso deve avere capacità di agire.

Inoltre, un **CLIENTE** può partecipare ad **AUDIPAY** esclusivamente se ha accettato i presenti **TERMINI E CONDIZIONI**, ha completato con successo la procedura di registrazione per la partecipazione ad **AUDIPAY** ed è stato autorizzato da MPS a partecipare ad **AUDIPAY**.

AUDIPAY può essere utilizzato esclusivamente per conto proprio. Qualsiasi utilizzo di AUDIPAY da parte di un'altra persona è vietato. Il CLIENTE conferma di agire per conto proprio. In caso di violazione di tale condizione, l'utilizzo di AUDIPAY non è consentito.

## **II. Processo di registrazione e informazioni richieste**

Il CLIENTE può registrarsi per AUDIPAY tramite l'interfaccia utente di MPS ovvero tramite l'interfaccia utente di un OPERATORE DEL MARKETPLACE o, se del caso, un Punto di accettazione.

Qualora un CLIENTE sia già registrato presso un OPERATORE DEL MARKETPLACE, MPS può utilizzare i dati conservati presso l'OPERATORE DEL MARKETPLACE ai fini della registrazione presso MPS. Ciò vale in particolare per l'indirizzo e-mail e la password (congiuntamente, **"DATI DI ACCESSO"**). Il CLIENTE ne sarà informato nel corso della procedura di registrazione.

MPS può stabilire che il CLIENTE possa accedere ad AUDIPAY esclusivamente mediante i DATI DI ACCESSO forniti al marketplace.

Nel corso della registrazione verrà creato un profilo personale del CLIENTE (l' **"ACCOUNT CLIENTE"**) all'interno del quale il CLIENTE potrà inserire e gestire i propri dati (di accesso).

Le persone fisiche devono fornire le informazioni indicate come necessarie nel corso della procedura di registrazione. Ciò include nome, cognome e cognome di nascita, luogo e data di nascita, nazionalità, indirizzo di residenza permanente, numero di telefono e, se del caso, indirizzo e-mail. Inoltre, è obbligatorio confermare che il CLIENTE agisce per conto proprio.

Le persone giuridiche o le società di persone devono quantomeno fornire informazioni relative a: denominazione o ragione sociale, paese di costituzione, indirizzo della sede legale e, se del caso, tutti gli altri uffici, indirizzo e-mail aziendale, forma giuridica, numero di registrazione, nonché nome e cognome, indirizzi, nazionalità, luogo di nascita, data di nascita e, se del caso, indirizzo e-mail dei componenti dell'organo di rappresentanza e dei legali rappresentanti, nonché di eventuali titolari effettivi finali.

Inoltre, nell'ambito della registrazione, i CLIENTI aggiungeranno i Mezzi di pagamento (come definiti di seguito nella Clausola C). I Mezzi di pagamento aggiunti possono essere verificati da MPS.

MPS si riserva il diritto di richiedere in qualsiasi momento ulteriori informazioni e documenti ai fini dell'identificazione e della verifica dell'identità del CLIENTE, necessari in particolare per il rispetto delle restrizioni in materia di antiriciclaggio in relazione all'utilizzo di AUDIPAY. I CLIENTI devono fornire immediatamente a MPS tali informazioni e documenti.

Nel corso della registrazione il CLIENTE deve fornire informazioni veritiere, complete e accurate e non deve utilizzare informazioni o dati per i quali non sia autorizzato.

Qualora le informazioni fornite dal CLIENTE nell'ambito della procedura di registrazione dovessero cambiare, il CLIENTE dovrà informare MPS senza indebito ritardo aggiornando i dati pertinenti mediante un'interfaccia utente. Ove necessario, il CLIENTE fornirà evidenza dei dati aggiornati mediante idonea documentazione.

## **III. Conclusione del contratto**

Il CONTRATTO per l'utilizzo di AUDIPAY tra CLIENTE e MPS entrerà in vigore al momento della registrazione del CLIENTE presso MPS, a seguito del positivo completamento della procedura di registrazione ad AUDIPAY e della conseguente accettazione da parte di MPS dell'offerta del CLIENTE di concludere il CONTRATTO. Non sussiste alcun diritto o pretesa alla conclusione del presente CONTRATTO né alla partecipazione ad AUDIPAY.

## **C. Conservazione dei dati (di pagamento) da parte di MPS**

I dati (di pagamento) del CLIENTE saranno conservati al momento della registrazione. In tal modo, i CLIENTI non dovranno reinserire ogni volta i propri dati (di pagamento) quando effettuano pagamenti a favore dei PUNTI DI ACCETTAZIONE o degli OPERATORI DEI MARKETPLACE per i quali MPS presta servizi in qualità di beneficiari. A scanso di equivoci, MPS non presta servizi di pagamento, bensì fornisce al CLIENTE esclusivamente servizi di conservazione dei dati.

A scanso di equivoci, per “Mezzi di pagamento” si intendono le coordinate del conto bancario del CLIENTE, i dati della carta di credito o i dati relativi ad altri strumenti di pagamento che il CLIENTE ha memorizzato nell'ACCOUNT CLIENTE al fine di agevolare i pagamenti a favore di PUNTI DI ACCETTAZIONE e OPERATORI DEI MARKETPLACE.

## **D. Obbligo del CLIENTE di notifica e collaborazione**

### **I. Obbligo del CLIENTE di notifica e collaborazione**

Qualora un CLIENTE venga a conoscenza dello smarrimento o del furto di uno qualsiasi dei propri dispositivi abilitati all'accesso ad AUDIPAY (ad esempio, telefono cellulare) oppure di qualsiasi uso improprio o altro utilizzo non autorizzato dei propri DATI DI ACCESSO, il CLIENTE deve informarne MPS senza indebito ritardo (“**AVVISO DI STOP**”).

Con riferimento all' AVVISO DI STOP, il CLIENTE può contattare MPS in qualsiasi momento tramite:

Linea telefonica Stop e Frodi: +49 5361 379 3838

E-mail: [support@jpmmps.com](mailto:support@jpmmps.com)

Il CLIENTE deve denunciare immediatamente alla polizia qualsiasi furto o uso improprio.

Qualora un CLIENTE sospetti che una persona non autorizzata sia venuta a conoscenza dei propri dati di accesso, ovvero utilizzi i propri DATI DI ACCESSO, il CLIENTE deve effettuare un AVVISO DI STOP.

### **II. Obbligo di diligenza del CLIENTE**

#### **1. Connessione tecnica ad AUDIPAY**

Ciascun CLIENTE stabilirà una connessione tecnica ad AUDIPAY esclusivamente tramite l'interfaccia utente messa a disposizione da MPS o dall'OPERATORE DEL MARKETPLACE o dal Punto di accettazione (congiuntamente, l'“**INTERFACCIA UTENTE**”). Qualsiasi accesso ad AUDIPAY mediante modalità diverse da quelle previste nei presenti TERMINI E CONDIZIONI sarà effettuato sotto la responsabilità del CLIENTE. Qualora, ad esempio, il CLIENTE acceda a myAudi non digitando direttamente l'URL nel browser, bensì tramite link, sussiste il rischio che i DATI DI ACCESSO del CLIENTE possano essere accessibili a terzi.

#### **2. Riservatezza dei DATI DI ACCESSO**

Ciascun CLIENTE è responsabile del mantenimento della riservatezza dei DATI DI ACCESSO e della loro comunicazione esclusivamente tramite l'INTERFACCIA UTENTE. Il CLIENTE conserverà i propri DATI DI ACCESSO in modo sicuro e impedirà che terzi possano accedervi. Ciò in quanto chiunque entri in possesso dei DATI DI ACCESSO può fare un uso improprio di AUDIPAY nell'ambito dei servizi concordati.

Al fine di prevenire usi impropri, occorre tenere conto di quanto segue:

- i DATI DI ACCESSO non devono essere conservati in formato elettronico né annotati in qualunque altra forma;
- durante l'inserimento dei DATI DI ACCESSO, occorre assicurarsi che terzi non possano carpire tali informazioni;

- i DATI DI ACCESSO non devono essere inseriti in canali di accesso diversi da quelli concordati nei presenti TERMINI E CONDIZIONI (ad esempio, myAudi);
- i DATI DI ACCESSO non devono essere comunicati al di fuori della procedura AUDIPAY, ad esempio via e-mail;
- i DATI DI ACCESSO non devono essere conservati insieme al dispositivo abilitato all'accesso ad AUDIPAY.

### **3. Sicurezza del SISTEMA UTENTE**

Il CLIENTE deve adottare misure idonee a proteggere l'hardware e il software impiegati (il "SISTEMA UTENTE"). Il CLIENTE deve assicurarsi che i sistemi o le applicazioni utilizzati (ad esempio, il PC e il relativo software) assicurino un'elaborazione priva di errori. In particolare, devono essere effettuate verifiche periodiche mediante procedure/strumenti aggiornati per il rilevamento di virus e la protezione del PC o di dispositivi abilitati alla connessione a Internet, al fine di prevenire qualsiasi accesso non autorizzato da parte di terzi ai sistemi del CLIENTE.

### **4. Controllo dei dati dell'ordine rispetto ai dati visualizzati da MPS**

Nella misura in cui MPS visualizzi nel SISTEMA UTENTE, o su qualsiasi altro dispositivo, ai fini di conferma, i dati del CLIENTE relativi ai propri ordini di pagamento effettuati mediante AUDIPAY (ad esempio, importo e dettagli relativi al beneficiario), ovvero li renda disponibili in qualsiasi altro modo, il CLIENTE deve verificare e confermare che i dati visualizzati corrispondano ai dati previsti per l'operazione.

## **E. Durata del CONTRATTO e risoluzione**

### **I. Durata**

Il presente CONTRATTO entrerà in vigore il giorno in cui MPS abilita il CLIENTE all'utilizzo di AUDIPAY. Il CONTRATTO è concluso a tempo determinato e cesserà automaticamente in data 17 marzo 2027, senza necessità di disdetta da parte di alcuna delle parti, salvo che sia risolto anticipatamente ai sensi delle Clausole E.II o E.III.

### **II. Recesso del CLIENTE**

Il CLIENTE può recedere dal presente rapporto contrattuale con MPS in qualsiasi momento prima del 17 marzo 2027, contattando il servizio CLIENTI e richiedendo la chiusura dell'ACCOUNT CLIENTE. Resta fermo l'obbligo del CLIENTE di collaborare alla fornitura di informazioni e documenti.

### **III. Recesso da parte di MPS**

MPS può recedere dal presente CONTRATTO, in forma scritta o testuale, in qualsiasi momento prima del 17 marzo 2027, senza preavviso, per giusta causa. Costituisce giusta causa, in particolare, il rifiuto del CLIENTE, nel corso del rapporto contrattuale, di fornire a MPS documenti o altre informazioni che MPS richiede, tra l'altro, per determinare l'identità del CLIENTE o l'origine del pagamento, ovvero per finalità di gestione del rischio.

### **IV. Effetti della cessazione**

Il CONTRATTO tra il CLIENTE e MPS cesserà ai sensi delle Clausole E.II ed E.III, ovvero automaticamente il 17 marzo 2027, a seconda di quale evento si verifichi per primo.

A seguito della cessazione del CONTRATTO, il CLIENTE non potrà più accedere ad AUDIPAY tramite l'INTERFACCIA UTENTE una volta che la cessazione sarà divenuta efficace.

## **F. Responsabilità**

MPS si adopererà per fornire un accesso continuo e sicuro ad AUDIPAY, fermo restando che ciò non può essere garantito in tutte le circostanze. In particolare, a causa di forza maggiore, sommosse, scioperi, terrorismo, guerre o fenomeni naturali, ovvero in conseguenza di altri incidenti per i quali MPS non è responsabile o di eventi che esulano dal ragionevole controllo di MPS (ad esempio, provvedimenti delle autorità nel Paese o all'estero, ovvero l'affidabilità e la

disponibilità delle connessioni dati), possono verificarsi errori e disservizi. Il CLIENTE riconosce altresì che l'accesso ad AUDIPAY può occasionalmente essere limitato al fine di consentire l'esecuzione interventi di riparazione e manutenzione o l'introduzione di nuove funzioni o servizi.

Il CLIENTE è responsabile del rispetto delle leggi e di ogni altra disposizione applicabile nel proprio ordinamento in relazione all'uso di AUDIPAY e dei DATI DI ACCESSO, incluse tutte le normative in materia di esportazione-importazione, le disposizioni fiscali e le normative in materia valutaria.

## **G. Limitazioni di responsabilità di MPS**

Fatte salve le disposizioni di legge applicabili, MPS esclude ogni e qualsiasi responsabilità in relazione al presente CONTRATTO o derivante dallo stesso, fatta eccezione per le pretese risarcitorie derivanti da una condotta dolosa e intenzionale.

Fermo quanto sopra, MPS non sarà responsabile per danni o perdite subiti dal CLIENTE in conseguenza dell'utilizzo dell'INTERFACCIA UTENTE, di AUDIPAY e/o dei DATI DI ACCESSO, ovvero in conseguenza di dati errati, inserimento dei dati, trasmissione dei dati errati o trattamento dei dati non corretti.

## **H. Protezione dei dati**

MPS raccoglierà, tratterà, conserverà e utilizzerà i dati personali di un CLIENTE esclusivamente in conformità all'informativa sulla privacy e nel rispetto della normativa europea e nazionale applicabile in materia di protezione dei dati. L'informativa sulla privacy di MPS è accessibile tramite il seguente link: <https://www.wallet.jpmmmps.com/PrivacyNotice.html>. Alla scadenza o in caso di cessazione del CONTRATTO, MPS cancellerà tutti i dati personali, salvo che la loro conservazione sia necessaria per adempiere a obblighi previsti dalla normativa europea o nazionale applicabile, ovvero sia dalla stessa consentita.

## **I. Segreto professionale – consenso al trasferimento dei dati del CLIENTE**

Il CLIENTE acconsente espressamente e incarica MPS di trasferire o rendere accessibili i dati soggetti a segreto professionale riguardanti il CLIENTE (inclusi denominazione o ragione sociale, sede legale, numero di registrazione per le persone giuridiche e nome, indirizzo, data e luogo di nascita, nazionalità, recapiti per le persone fisiche) nonché i dati soggetti a segreto professionale relativi riguardanti i titolari effettivi e i rappresentanti, nonché i dati finanziari (inclusi i Mezzi di pagamento e gli ordini di pagamento) e i dati di utilizzo a J.P. Morgan Chase Bank N.A. & Affiliates, Volkswagen AG, Volkswagen Financial Services Digital Solutions GmbH, Volkswagen Payment Systems GmbH, CRIF Bürgel GmbH, ACI Worldwide (Deutschland) GmbH, Concardis GmbH, nonché a tutti gli altri destinatari menzionati nell'informativa sulla privacy, situati, tra l'altro, in Germania e in altri Stati indicati nell'informativa sulla privacy. Tali dati saranno trasmessi e/o resi disponibili ai pertinenti fornitori di servizi in relazione ai servizi prestati, in forza di contratti di servizi in outsourcing stipulati con MPS, al fine di fornire servizi qualitativi ed efficienti al CLIENTE. Il CLIENTE acconsente altresì e incarica MPS di trasmettere i propri dati personali, nonché i dati personali riguardanti i titolari effettivi e i rappresentanti del CLIENTE e i dati relativi alle pertinenti operazioni di pagamento al beneficiario previsto di tali operazioni di pagamento (ad esempio PUNTI DI ACCETTAZIONE e OPERATORI DEI MARKETPLACE), incluse le informazioni relative al rigetto di un'istruzione relativa a un'operazione di pagamento prevista.

Tali trasferimenti di dati avranno luogo per tutta la durata del rapporto commerciale tra MPS e il CLIENTE, nonché per un periodo di tre anni successivo alla cessazione del rapporto commerciale. Il CLIENTE riconosce che, una volta trasmessi, i dati inoltrati non sono più protetti dal segreto professionale lussemburghese.

Il CLIENTE acconsente espressamente e incarica MPS di trasferire o rendere accessibili ai fornitori di metodi di pagamento, inclusi i Mezzi di pagamento alternativi utilizzati dai CLIENTI o dai PAGATORI OSPITI, i dati identificativi del CLIENTE o del PAGATORE OSPITE (inclusi denominazione o ragione sociale, sede legale, numero di registrazione per le persone giuridiche e nome, indirizzo, data e luogo di nascita, nazionalità, recapiti per le persone fisiche), nonché i dati personali riguardanti i titolari effettivi e i rappresentanti e i dati sui pagamenti, su richiesta di tali fornitori di metodi di pagamento, inclusi i fornitori di Mezzi di pagamento alternativi, al fine di consentire loro di adempiere ai propri obblighi legali e regolamentari. Il CLIENTE incarica inoltre MPS di trasmettere tali dati a qualsivoglia società coinvolta nel trattamento delle operazioni di pagamento impartite dal CLIENTE o effettuate a favore del CLIENTE.

## **J. Comunicazione e notifiche**

Il CLIENTE può contattare MPS attraverso l'assistenza CLIENTI. I recapiti di contatto sono indicati al termine dei presenti TERMINI E CONDIZIONI.

Registrandosi per AUDIPAY o trasmettendo i DATI DI ACCESSO, il CLIENTE accetta espressamente di ricevere comunicazioni con mezzi elettronici. MPS può pertanto inviare via e-mail, tra l'altro, tutte le comunicazioni o le informazioni (prescritte dalla legge) relative ai servizi da essa prestati, alle modifiche dei TERMINI E CONDIZIONI, alle informazioni sulle operazioni, nonché altre notifiche all'indirizzo e-mail indicato dal CLIENTE.

Il CLIENTE può richiedere in qualsiasi momento la trasmissione dei TERMINI E CONDIZIONI e di qualsiasi altra informazione dovuta ai sensi di legge in formato cartacea o su altro supporto durevole.

Gli avvisi e le notifiche di MPS si considerano consegnati il medesimo giorno, salvo che pervenga a MPS o al CLIENTE un messaggio di mancata consegna. Quanto sopra non si applica alle comunicazioni di particolare importanza, quali quelle sfavorevoli al CLIENTE, ad esempio le comunicazioni di recesso.

Tutte le comunicazioni scritte inviate all'ultimo indirizzo comunicato dal CLIENTE e tutte le comunicazioni inviate all'ultimo indirizzo e-mail comunicato dal CLIENTE si considerano regolarmente inviate e ricevute dal CLIENTE. Con riferimento alla corrispondenza postale, la data di spedizione si intende quella riportata sul documento pertinente e la data di ricezione è il terzo giorno successivo alla data di spedizione.

I presenti TERMINI E CONDIZIONI e ogni ulteriore informazione precontrattuale saranno forniti al CLIENTE nella lingua del presente CONTRATTO. Il CLIENTE accetta che tutte le comunicazioni tra MPS e il CLIENTE avvengano in lingua inglese.

Qualora, durante la durata contrattuale, intervenga una modifica del nome, dell'indirizzo postale o dell'indirizzo e-mail rilevanti ai fini delle comunicazioni con il CLIENTE, ovvero delle informazioni relative alle autorità di vigilanza o ai registri pertinenti, MPS ne informerà immediatamente il CLIENTE.

## **K. Trasferimento di diritti e obblighi**

Il CLIENTE non può cedere alcun credito nei confronti di MPS ai sensi del presente CONTRATTO e ai sensi dei presenti TERMINI E CONDIZIONI senza il previo consenso scritto di MPS. MPS si riserva il diritto di trasferire a terzi tutti i crediti nei confronti del CLIENTE, nonché tutti i diritti e gli obblighi derivanti dal presente CONTRATTO. Il CLIENTE acconsente sin d'ora al trasferimento da parte di MPS di qualsiasi credito, diritto e obbligo ai sensi del presente CONTRATTO.

## **L. Modifiche ai TERMINI E CONDIZIONI**

MPS, agendo in modo ragionevole, è autorizzata a modificare i TERMINI E CONDIZIONI di AUDIPAY. MPS informerà il CLIENTE per iscritto di qualsiasi modifica ai TERMINI E CONDIZIONI al più tardi 2 mesi prima che tale modifica entri in vigore. Il consenso alla modifica in questione si intenderà prestato dal CLIENTE, salvo che il CLIENTE comunichi il proprio rifiuto prima della data di efficacia proposta della modifica. Qualora il CLIENTE si opponga alla modifica, il CLIENTE potrà recedere dal presente CONTRATTO senza preavviso e senza costi. MPS informerà il CLIENTE del diritto di recesso del CLIENTE dal CONTRATTO e delle conseguenze del silenzio in relazione a qualsiasi proposta di modifica.

## **M. Invalidità**

Non esistono accordi collaterali verbali relativi ai presenti TERMINI E CONDIZIONI. Qualora una qualsiasi disposizione o parte dei presenti TERMINI E CONDIZIONI sia nulla, inefficace o non applicabile, l'efficacia delle restanti disposizioni o parti dei presenti TERMINI E CONDIZIONI resterà impregiudicata.

## **N. Produzione di prove**

Le registrazioni e i documenti elettronici creati da MPS costituiranno prova sufficiente delle notifiche e delle istruzioni del CLIENTE, nonché del fatto che le operazioni cui tali registrazioni e documenti elettronici si riferiscono sono state eseguite conformemente alle istruzioni del CLIENTE.

Le registrazioni elettroniche e le e-mail avranno lo stesso valore probatorio dei documenti scritti.

In deroga all'Articolo 1341 del Codice Civile lussemburghese, il CLIENTE e MPS convengono che MPS potrà provare le proprie pretese con qualsiasi mezzo (incluse le conversazioni telefoniche) ammesso in materia commerciale, quali dichiarazioni testimoniali, dichiarazioni giurate, registrazioni elettroniche e qualsiasi altro documento idoneo.

## **O. Reclami e risoluzione stragiudiziale dei reclami**

### **I. Reclami**

L'obiettivo di MPS è fornire a tutti i CLIENTI servizi efficienti e di alta qualità. Di conseguenza, MPS ha istituito una procedura per i CLIENTI che non siano soddisfatti dei servizi loro prestati e desiderino presentare un reclamo. Le principali caratteristiche di tale procedura di gestione dei reclami sono le seguenti: in primo luogo, il CLIENTE dovrà presentare il proprio reclamo a MPS per telefono, e-mail o lettera utilizzando i recapiti indicati al termine dei presenti TERMINI E CONDIZIONI. Tutti i reclami sono ricevuti e coordinati centralmente dal dipartimento di conformità di MPS per finalità di assicurazione della qualità. Il dipartimento di conformità assicura la verifica dei fatti e mantiene la comunicazione con il CLIENTE e, se necessario, informa la direzione di MPS del reclamo. Qualora il CLIENTE non sia soddisfatto della gestione del reclamo, in un secondo momento il CLIENTE potrà contattare direttamente la direzione di MPS.

Entro quindici giorni lavorativi (ossia i giorni dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi) (i “**GIORNI LAVORATIVI**”) dal ricevimento del reclamo da parte di MPS, il CLIENTE riceverà una risposta scritta contenente i dettagli dei fatti. In presenza di circostanze specifiche o di particolari difficoltà, la gestione di un reclamo potrebbe richiedere più di quindici GIORNI LAVORATIVI; in tal caso, la data della risposta sarà comunicata al CLIENTE.

Qualora, dopo aver seguito la procedura e le fasi previste dalla presente Clausola P.I, il CLIENTE non sia pienamente soddisfatto della gestione del reclamo da parte di MPS, il CLIENTE potrà contattare l'autorità di vigilanza competente ai sensi della Clausola P. II.

### **II. Risoluzione stragiudiziale dei reclami**

La Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) è competente a ricevere i reclami da CLIENTI di MPS e ad agire quale intermediario al fine di ricercare una composizione amichevole di tali reclami ufficiali.

L'avvio della procedura ufficiale di reclamo è subordinato alla condizione che il CLIENTE abbia completato la procedura e le fasi previste dalla Clausola P.I.

Il CLIENTE può contattare la CSSF in relazione al proprio reclamo ufficiale e richiedere l'avvio di una procedura ufficiale di reclamo:

Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF)

283, route d'Arlon

L-1150 Luxembourg

Tel.: +352 26 25 1 1

Fax: +352 26 25 1 2601

E-mail: [reclamation@cssf.lu](mailto:reclamation@cssf.lu)

Il CLIENTE può reperire i moduli e le istruzioni relativi alla richiesta di avvio della procedura ufficiale di reclamo sul sito web della CSSF (<https://www.cssf.lu/en/customer-complaints/>). Resta in ogni caso impregiudicato il diritto di adire l'autorità giudiziaria.

### **P. Foro competente e legge applicabile**

Fermo quanto previsto dalla Clausola P, tutte le controversie legali derivanti dal presente CONTRATTO o ad esso relative saranno soggette alla giurisdizione esclusiva dei tribunali della Città di Lussemburgo, Granducato di Lussemburgo, salvo che MPS promuova un'azione dinanzi ai tribunali di qualsiasi altro Stato competente ai sensi delle norme generali sulla competenza giurisdizionale, in particolare ai sensi dei pertinenti regolamenti o convenzioni europee.

Il CONTRATTO concluso tra MPS e il CLIENTE ai sensi dei presenti TERMINI E CONDIZIONI è disciplinato esclusivamente dal diritto lussemburghese. La presente clausola di scelta della legge applicabile non priva i CLIENTI che siano consumatori della tutela loro riconosciuta dalle disposizioni inderogabili della legge che, in assenza della presente clausola di scelta della legge applicabile, sarebbe stata applicabile.

Le pretese nei confronti di MPS sono soggette a un termine di prescrizione di tre (3) anni. Il termine di prescrizione decorre dalla data dell'atto o dell'omissione contestati a MPS. Qualsiasi pretesa proposta dinanzi all'autorità giudiziaria dopo l'ultimo giorno del termine di prescrizione si intenderà prescritta.

### **Recapiti di MPS**

Per ulteriori informazioni è possibile contattare:

J.P. Morgan Mobility Payments Solutions S.A.

161, Rue du Kiem L-8030 Strassen

Luxembourg

Supporto telefonico: +49 5361 379 3838

E-mail generale: [support@jpmmmps.com](mailto:support@jpmmmps.com)

E-mail reclami: [complaints@jpmmmps.com](mailto:complaints@jpmmmps.com)

Registro delle imprese e delle società: B215079 Sede principale di attività: 161, Rue du Kiem L-8030 Strassen, Luxembourg

### **ALLEGATO A: Disposizioni specifiche qualora il CLIENTE sia domiciliato in Svizzera**

Qualora il CONTRATTO sia concluso tra MPS e un CLIENTE domiciliato in Svizzera, le disposizioni dei TERMINI E CONDIZIONI si intenderanno modificate come segue:

**La clausola M ("Modifiche ai TERMINI E CONDIZIONI")** sarà sostituita integralmente da quanto segue:

In caso di modifiche delle disposizioni di legge o regolamentari o della giurisprudenza, di cambiamenti delle prassi di mercato o delle condizioni di mercato, MPS è autorizzata a modificare i TERMINI E CONDIZIONI di AUDIPAY. MPS informerà per iscritto (anche via e-mail) il CLIENTE di qualsiasi modifica ai TERMINI E CONDIZIONI non oltre 30 giorni prima che tale modifica entri in vigore. Il consenso alla modifica in questione si intenderà prestato dal CLIENTE qualora: (i) il CLIENTE non abbia comunicato per iscritto (anche via e-mail) il proprio rifiuto non oltre due settimane prima della data in cui tale modifica dovrà entrare in vigore, come indicato da MPS, e (ii) il CLIENTE effettui, o consenta che siano effettuati, pagamenti tramite AUDIPAY. Qualora il CLIENTE rifiuti la modifica proposta, sia il CLIENTE sia MPS potranno recedere dal presente CONTRATTO senza preavviso e senza costi.