Condizioni generali del servizio

1 Condizioni generali di utilizzo

Le presenti condizioni generali (“**Condizioni Generali**”) disciplinano l’utilizzo dell’applicazione per smartphone TackPay, utilizzabile anche in modalità *web app* all’indirizzo www.app.tackpay.net, e dei suoi servizi (“**App**”).

Scaricando e utilizzando l’App, l’utente accetta integralmente il contenuto delle presenti Condizioni Generali. Alcuni servizi resi disponibili tramite l’App si avvalgono di servizi di elaborazione dei pagamenti forniti da Stripe e l’utilizzo di tali servizi può richiedere l’accettazione dei relativi termini e condizioni di Stripe. Pertanto, l’utente è invitato a leggere con attenzione le presenti Condizioni Generali prima di scaricare e utilizzare l’App.

L’App e il sito www.tackpay.it e www.tackpay.net ("**Sito**") sono di proprietà di TackPay s.r.l. con sede legale in Via Tolceto 26/2, 16040 Ne (GE) ("**Società**") che li ha creati, sviluppati e che li gestisce.

Per ulteriori informazioni sulla Società, sull’App e sui servizi offerti tramite l’App, la Società invita l’utente a consultare il Sito sopra indicato.

1.1 Ruolo di TackPay e Stripe

TackPay fornisce una piattaforma software che consente agli utenti di creare e gestire flussi di lavoro digitali per la raccolta di mance, inclusa l’attivazione tramite QR-code, la configurazione dei Barattoli, le strutture dei destinatari, le impostazioni di allocazione, la reportistica e i controlli amministrativi.

I servizi di elaborazione dei pagamenti disponibili tramite la piattaforma sono eseguiti da Stripe. Stripe fornisce l’infrastruttura di pagamento utilizzata per il checkout, l’elaborazione dei pagamenti, la custodia dei fondi all’interno dei sistemi Stripe, i trasferimenti, gli storni, le riserve, il regolamento e i pagamenti.

Attraverso la propria piattaforma e le proprie API, TackPay può trasmettere a Stripe istruzioni relative ai pagamenti, dati dei destinatari, parametri di allocazione, impostazioni delle riserve, preferenze di pagamento o informazioni operative analoghe, laddove autorizzato dal cliente e supportato dalla configurazione dell’account applicabile.

TackPay non gestisce una rete di pagamento indipendente e non detiene né custodisce fondi degli utenti finali al di fuori dell’infrastruttura Stripe.

2 Requisiti tecnici

Il download dell’App è gratuito ma per poterlo effettuare, nonché per usufruire dei servizi offerti dall’App, l’utente deve essere connesso alla rete Internet (ad esempio tramite 3G, 4G o WiFi).

L’App è disponibile:

- su App Store per i dispositivi iOS;
- su Google Play Store per i dispositivi Android.

La Società comunicherà di volta in volta sul proprio Sito l’evoluzione della compatibilità dell’App rispetto alle versioni dei sistemi operativi iOS e Android.

Poiché la Società può di volta in volta aggiornare o modificare l'App al fine di conformarsi a modifiche normative e regolamentari o al fine di migliorare i propri servizi o offrirne di nuovi, la Società informerà gli utenti, tramite il Sito nonché tramite l'App stessa, quando gli aggiornamenti per l'App saranno disponibili.

L'utente riconosce e accetta che alcuni di questi aggiornamenti potrebbero essere obbligatori qualora intenda continuare a utilizzare l'App e che alcune versioni dell'App più datate potrebbero diventare obsolete o cessare di essere supportate nel tempo.

3 Creazione dell'account e sicurezza

3.1 Creazione dell'account

Per utilizzare l'App è necessario procedere alla registrazione mediante la creazione dell'apposito account personale, non essendo a tale fine sufficiente il solo download dell'App. Fatto salvo quanto previsto dall'articolo 5 delle presenti Condizioni Generali, la creazione dell'account è gratuita.

Per la creazione dell'account è necessario fornire alla Società i propri dati personali e ulteriori informazioni che saranno trattati dalla Società in conformità alla normativa sul trattamento e la protezione dei dati personali. A tal fine, la Società invita l'utente a prendere visione della Privacy Policy prima di utilizzare l'App, sempre consultabile all'interno dell'apposita sezione "Documenti Legali" dell'App. La Privacy Policy descrive le modalità e le finalità di raccolta e trattamento dei dati personali relativi agli utenti che navigano, interagiscono, si registrano, richiedono o utilizzano i servizi offerti sul Sito e sull'App. Una volta creato l'account, l'utente riceverà una e-mail di conferma dell'indirizzo fornito e potrà, cliccando sul link indicato all'interno della stessa, completare la creazione dell'account. Successivamente, l'utente riceverà una mail di conferma della registrazione, contenente link alle presenti Condizioni Generali. Completata la registrazione, l'utente potrà effettuare il log-in tramite l'utilizzo delle sue credenziali di accesso (username e password) e usufruire dei servizi offerti dall'App.

L'utente potrà, in qualsiasi momento, modificare, aggiornare o cancellare le proprie informazioni personali, inclusa la propria foto profilo, nonché la propria password. Sarà, inoltre, sempre possibile modificare il proprio username.

Per utilizzare alcuni servizi offerti dall'App, a seguito del log-in, potrà essere necessario impostare un numero di identificazione personale di sicurezza (diverso dalla password) o, in alternativa, configurare l'utilizzo della propria impronta digitale e/o del riconoscimento del volto.

L'utente già iscritto a Facebook o Google può, inoltre, registrarsi all'App tramite il servizio appositamente fornito dai siti suddetti. Per quanto concerne il trattamento dei dati personali effettuato qualora l'utente decida di effettuare la registrazione all'App tramite questa modalità, si rimanda a quanto previsto dalla Privacy Policy

3.2 Sicurezza

Le credenziali di accesso devono essere conservate con estrema cura e attenzione dall'utente. Esse possono essere utilizzate solo dall'utente e non possono essere cedute a terzi. L'utente si impegna a mantenerle segrete e ad assicurarsi che nessun terzo vi abbia accesso.

L'utente si impegna inoltre a informare immediatamente la Società nel caso in cui sospetti o venga a conoscenza di un uso indebito, fraudolento, non autorizzato e/o di una indebita divulgazione delle stesse.

In questo caso, la Società si riserva il diritto di sospendere l'account dell'utente al fine di compiere le opportune verifiche e, a tal fine, si riserva il diritto di chiedere all'utente di inviare ogni informazione e/o documento per accertare l'identità dello stesso nel caso di successiva richiesta di riattivazione.

4 Servizi e funzionalità dell'App

L'App consente all'utente di creare il proprio account scegliendo tra le seguenti differenti tipologie di account: "Tipper", "Individuo" e "Business" (di seguito descritti).

Qualsiasi riferimento al termine "utente" presente all'interno delle presenti Condizioni Generali dovrà essere inteso come riferito a qualsiasi utente che utilizza l'App, sia questo Tipper, Individuo o Business, salvo dove diversamente ed espressamente previsto.

La creazione del proprio account consente all'utente di:

- gestire il proprio account e le proprie impostazioni privacy (ad esempio: scegliere di rendere visibile il proprio nome completo o la propria foto profilo agli altri utenti);
- associare al proprio account i profili personali di Instagram, Facebook, Twitter e LinkedIn ("Profili Social");
- attivare e disattivare le notifiche push e le notifiche per i messaggi ricevuti dagli altri utenti;
- solo nel caso in cui l'utente abbia manifestato il proprio consenso a tali servizi, attivare e disattivare i servizi di geolocalizzazione e di ricerca tramite Bluetooth (finalizzati a facilitare la ricerca di utenti Individuo e Business nelle vicinanze);
- invitare i propri amici ad iscriversi all'App condividendo un codice univoco tramite SMS, e-mail o tramite condivisione attraverso i propri Profili Social;
- contattare la Società per richieste di supporto, anche tecnico, relative all'utilizzo dell'App;
- visualizzare i presenti Termini e Condizioni nonché gli ulteriori documenti messi a disposizione della Società all'interno dell'apposita sezione "Documenti Legali" dell'App, incluse le FAQ;
- usufruire dei servizi e delle altre funzionalità offerte dall'App e descritte nella sezione FAQ.

4.1 Funzionalità speciali per Individuo

La creazione dell'account consente all'utente Individuo di:

- selezionare la propria categoria (ad esempio: cameriere/a, bartender, addetto/a alla reception);
- generare un QR-Code personale collegato al profilo Individuo pertinente al fine di consentire al Tipper di avviare una transazione di mancia tramite i servizi di pagamento Stripe integrati nella piattaforma;
- creare, modificare o eliminare un Barattolo ("Barattolo") e le sue impostazioni di allocazione, nonché partecipare alla allocazione del Barattolo e generare un QR-Code di gruppo relativo al Barattolo al fine di permettere al Tipper di avviare una transazione di mancia tramite la piattaforma desiderata a favore del Barattolo;
- essere aggiunto a un Barattolo creato da un Business o da un suo collaboratore, visualizzare i componenti del Barattolo, le funzionalità di allocazione e, facoltativamente, cancellarsi dal Barattolo;
- generare un codice alfanumerico univoco e immodificabile di quattro cifre ("TackPay ID") che consente al Tipper di individuare Individuo tramite l'apposita modalità di ricerca offerta dall'App;
- costruire il proprio "cv virtuale", accedendo ad una sezione nella quale creare il proprio profilo (stile LinkedIn), inserire esperienze e competenze ed invitare e collegarsi ad altri membri della piattaforma;
- visualizzare i resoconti e gli analytics relativi alle transazioni di mancia associate al proprio account personale e/o al Barattolo di cui fa parte (anche selezionando l'intervallo temporale desiderato), nonché i feedback e/o commenti ricevuti in relazione al proprio profilo e/o al Barattolo pertinente;
- avviare una transazione di mancia a favore di un altro Individuo tramite i servizi di pagamento integrati nella piattaforma (si vedano le funzionalità dell'account Tipper per ulteriori dettagli su questa funzionalità).

4.2 Funzionalità speciali per il Tipper

Per avviare una transazione di mancia a favore di un Individuo non è necessario creare un account Tipper, essendo sufficiente inquadrare il QR-Code dell'utente Individuo tramite l'App. La creazione dell'account Tipper è però suggerita per poter disporre di tutte le funzionalità e i servizi offerti dall'App.

La creazione dell'account consente all'utente Tipper di:

- avviare una transazione di mancia tramite la piattaforma desiderata a favore di un Individuo inquadrando il QR- Code dell'Individuo tramite la fotocamera del proprio smartphone, oppure ricercando Individuo tramite il suo TackPay ID, oppure ricercando Individuo attivando la ricerca tramite Bluetooth;
- avviare una transazione di mancia a favore di un terzo non ancora registrato all'App tramite generazione di un QR-Code apposito che consentirà a tale terzo di registrarsi all'App e, successivamente al completamento della procedura di registrazione e dei passaggi di onboarding Stripe applicabili, di poter ricevere la relativa transazione di mancia tramite la piattaforma;

- aggiungere, eliminare, modificare e salvare i metodi di pagamento supportati tramite Stripe e resi disponibili nell'interfaccia della piattaforma, inclusi i dati della carta o altri dettagli di pagamento ove applicabile;
- visualizzare i resoconti e gli analytics relativi alle transazioni di mancia avviate a favore degli utenti Individuo e/o dei Barattoli (anche selezionando l'intervallo temporale desiderato), nonché i feedback e/o commenti forniti dal Tipper;
- generare un QR-Code personale contenente i propri dati personali, incluso il codice di identificazione del canale di trasmissione accreditato nel sistema di interscambio dell'Agenzia delle Entrate, ovvero l'indirizzo PEC o il codice destinatario univoco scelto per la ricezione delle fatture elettroniche, da mostrare ai terzi al momento della predisposizione della fattura elettronica per consentire a detti terzi di acquisire in automatico i dati fiscali del Tipper.

4.3 Funzionalità speciali per il Business

La creazione dell'account consente all'utente Business di:

- selezionare la categoria della propria struttura (ad esempio: hotel, ristorante, bar) e registrare i dati societari e fiscali relativi alla stessa all'interno dell'App;
- generare un QR-Code contenente i dati della propria struttura al fine di consentire al Tipper di avviare una transazione di mancia tramite i servizi di pagamento Stripe integrati nella piattaforma;
- creare, modificare o eliminare un Barattolo e le relative impostazioni di allocazione, partecipare alla struttura di allocazione del Barattolo e generare un QR-Code di gruppo relativo al Barattolo al fine di consentire al Tipper di avviare una transazione di mancia tramite i servizi di pagamento Stripe integrati nella piattaforma;
- aggiungere, eliminare e mettere in pausa i membri (Individuo) nel relativo Barattolo;
- nel caso in cui non voglia gestire il Barattolo creato, individuare uno o più Collaboratori che gestiscano e amministrino il Barattolo designato;
- visualizzare i resoconti e gli analytics relativi alle transazioni di mancia associate alla propria struttura (anche selezionando l'intervallo temporale desiderato), nonché i feedback e/o commenti ricevuti con riferimento alla propria struttura, al proprio personale e/o al/ai Barattoli creati.

4.4 Dipendenza dall'Account Stripe

Alcune funzionalità della piattaforma richiedono che l'utente, il Business, l'Individuo, l'amministratore del Barattolo, il collaboratore o il destinatario pertinente crei, mantenga o rimanga idoneo per un account Stripe o un account connesso, a seconda dei casi.

L'accesso alle funzionalità relative ai pagamenti può dipendere dal completamento dell'onboarding, dalla verifica, dalla revisione di conformità, dalla configurazione tecnica e dall'approvazione continuativa da parte di Stripe. Stripe determina autonomamente l'accettazione dei pagamenti, le tempistiche dei pagamenti, l'applicazione delle riserve, lo stato dell'account e le misure di gestione del rischio. TackPay non ha controllo su tali decisioni.

Addendum per i Nuovi Aggiornamenti della Piattaforma

Questa sezione funge da addendum alle attuali Condizioni Generali d'Uso dell'applicazione TackPay, incorporando nuove funzionalità introdotte nelle recenti migliorie della piattaforma. Si consiglia agli utenti di leggere attentamente queste aggiunte in concomitanza alle attuali Condizioni Generali.

Multi-Admin per Profili Business

Introduzione: La piattaforma TackPay supporta ora il concetto di multi-amministratori ("Multi-Admin") per i profili Business. Multi-Admin consente a più individui di avere controllo amministrativo su un singolo account aziendale.

Responsabilità di Multi-Admin: Ogni Multi-Admin è responsabile della gestione di specifici aspetti del profilo aziendale. Il titolare dell'account principale mantiene il controllo generale ma può designare e gestire le autorizzazioni per amministratori aggiuntivi.

Notifiche e Comunicazioni: Tutti i Multi-Admin riceveranno notifiche riguardanti attività significative dell'account. Il titolare dell'account principale è responsabile di garantire che gli amministratori aggiuntivi siano informati di importanti aggiornamenti.

Multi-Collaboratori Associati ai Barattoli

Introduzione: I barattoli possono avere diversi collaboratori associati.

Responsabilità dei Collaboratori: I collaboratori all'interno di un Barattolo hanno la capacità di personalizzare il Barattolo, gestire i partecipanti e gestire collettivamente le impostazioni di allocazione, le strutture dei destinatari e le relative configurazioni operative associate al Barattolo. Possono partecipare ai processi decisionali legati alle attività del barattolo.

Autorizzazioni dei Collaboratori: Il titolare dell'account principale mantiene il controllo sull'assegnazione e la gestione delle autorizzazioni per i collaboratori all'interno di un barattolo.

Flessibilità nella Configurazione dell’Allocazione e dei Pagamenti

Introduzione: Un aggiornamento significativo consente agli amministratori (Admin o Collaboratori) di configurare le regole di allocazione, i gruppi di destinatari, le impostazioni delle riserve e le preferenze di pagamento in modo più flessibile. Questa funzionalità potenzia il controllo e la personalizzazione delle configurazioni operative relative alle mance all'interno della piattaforma.

Impostazioni di Allocazione e Pagamento: Gli Admin e i Collaboratori possono determinare le regole di allocazione, i gruppi di destinatari, le impostazioni delle riserve e le preferenze di pagamento all'interno di un Barattolo, nel rispetto delle funzionalità supportate dalla configurazione dell'account Stripe applicabile.

Comunicazione degli Eventi di Allocazione o Pagamento: La piattaforma potrà notificare tutte le parti interessate (Admin, Individuo e Collaboratori) quando eventi rilevanti di allocazione o pagamento sono riflessi nella piattaforma, garantendo trasparenza e responsabilità.

Queste sezioni aggiuntive sono incorporate nelle attuali Condizioni Generali e sono efficaci immediatamente all'accettazione da parte dell'utente. Si incoraggiano gli utenti a consultare la

sezione "Documenti Legali" sull'app per ulteriori dettagli e aggiornamenti relativi a queste funzionalità.

5 Costi del servizio

5.1 Commissioni e tariffe

L'utilizzo dei servizi dell'App può comportare l'applicazione di commissioni, calcolate anche in termini percentuali su determinate transazioni di mancia e/o consistenti in costi aggiuntivi (ad esempio, costi di abbonamento per i servizi o per ogni Pool o Barattolo aggiuntivo, ove applicabile). Il dettaglio di tali commissioni, delle tariffe applicate in diverse valute e di eventuali costi aggiuntivi è consultabile nella sezione “Pricing” sul sito ufficiale, che viene costantemente aggiornato.

Accettando i presenti Termini e Condizioni, l’utente dichiara di accettare le condizioni di tariffazione così come indicate nella sezione “Pricing”. Resta inteso che le commissioni applicabili potranno essere addebitate da TackPay e potranno, ove tecnicamente supportato, essere elaborate tramite l’infrastruttura di pagamento di Stripe. Laddove i pagamenti siano elaborati tramite Stripe, il regolamento, i trasferimenti, le riserve e i pagamenti sono eseguiti all’interno dell’infrastruttura Stripe e in conformità ai termini e controlli applicabili di Stripe. Il regime tariffario applicabile è quello in vigore al momento della creazione dell’account e/o come indicato all’utente prima dell’attivazione del servizio.

5.2 Modifica delle Tariffe

La Società si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento le tariffe applicate per l’utilizzo dei servizi. Qualsiasi variazione sarà comunicata all’utente tramite pubblicazione sull’App e sul sito ufficiale, nonché mediante comunicazione diretta all’indirizzo e-mail fornito durante la registrazione. Le modifiche avranno efficacia a decorrere dal sessantesimo (60) giorno successivo alla loro comunicazione. In caso di disaccordo con le nuove tariffe, l’utente potrà recedere senza oneri, conformemente a quanto previsto dall’articolo 8 dei presenti Termini e Condizioni.

5.3 Pagamento

I pagamenti relativi alle transazioni di mancia e/o ai servizi della piattaforma possono essere effettuati online tramite i metodi di pagamento supportati da Stripe e resi disponibili attraverso la piattaforma di volta in volta.

5.4 Diritto di ripensamento

L’utente potrà esercitare il suo diritto di ripensamento entro il termine di quattordici (14) giorni dall’accettazione delle presenti Condizioni Generali senza oneri e senza specificarne il motivo con le modalità previste dall’articolo 8 delle presenti Condizioni Generali. Resta inteso che qualsiasi operazione effettuata durante detto periodo di quattordici (14) giorni (ad esempio, la disposizione di una mancia a favore di un Individuo) non sarà influenzata da tale recesso. In caso l’utente abbia richiesto durante detto periodo di quattordici (14) giorni il Kit TackPay, egli dovrà provvedere, a proprie spese, all’invio dello stesso presso la sede legale della TackPay Srl; in caso il Kit pervenisse in condizioni di cattiva conservazione (as esempio pieghe, tagli, scolorimento, sporcizia) o di mancanza di alcuni elementi facenti parte il Kit, l’utente dovrà corrispondere alla TackPay Srl l’equivalente del prezzo di acquisto del suddetto Kit.

6 Licenza d’uso

6.1 Proprietà intellettuale

La Società concede all’utente che effettua il download dell’App una licenza gratuita, limitata, non trasferibile e non esclusiva per l‘installazione e l’utilizzo dell’App esclusivamente a fini propri. L’App non è venduta all’utente. Tale licenza è regolata dalle presenti Condizioni Generali e regola anche gli aggiornamenti che la Società metterà a disposizione dell’utente, anche in futuro, salvo che detti aggiornamenti non vengano rilasciati sotto nuova licenza al momento dell’aggiornamento.

Resta inteso che tutti i contenuti presenti nell’App (incluso il materiale sottostante quali codici, software e banche dati) ed i relativi diritti d’autore e gli altri diritti di proprietà intellettuale quali, ad esempio, marchi d’impresa, marchi di servizio, design (registrati e non registrati), brevetti, know-how, segreti industriali/commerciali, invenzioni, ove non diversamente specificato, appartengono alla Società o sono stati a quest’ultima concessi in licenza e sono protetti dalle leggi applicabili in materia di diritto d’autore e proprietà intellettuale.

L’utente accetta che qualsiasi informazione o materiale dallo stesso fornito alla Società tramite i canali di comunicazioni offerti dall’App, inclusi feedback e/o commenti relativi agli altri utenti, non verranno considerati di natura confidenziale. Fornendo tali informazioni o materiali alla Società, l’utente assegna e trasferisce gratuitamente alla Società tutti i diritti di proprietà intellettuale relativi a tali informazioni e materiali. La Società sarà quindi libera di usare, riprodurre, trasmettere, distribuire, diffondere (anche tramite piattaforme terze), modificare, assegnare e concedere in licenza tali informazioni e materiali per qualsiasi scopo, ivi incluso, lo sviluppo, la realizzazione e commercializzazione di nuovi servizi e/o prodotti.

Per ulteriori informazioni, la Società invita l’utente a leggere le Note Legali all’interno dell’apposita sezione “Documenti Legali” dell’App, che qui si intendono integralmente richiamate.

6.2 Obblighi dell’utente

Accettando le presenti Condizioni Generali, l’utente si impegna a:

- non riprodurre, duplicare, copiare, vendere, negoziare, rivendere o utilizzare a fini commerciali, in tutto o in parte, l’App;
- non modificare, creare opere derivate del, o riprodurre il, codice sorgente, decompilare, decodificare, disassemblare o tentare in altro modo di scoprire tale codice, vendere, concedere in sub-licenza o altrimenti trasferire qualsiasi diritto relativo all’App;
- non utilizzare l’App per scopi illeciti, quali frodi o riciclaggio, nonché raccogliere informazioni o dati dall’App o dai sistemi della Società o tentare di decifrare qualsiasi trasmissione da o verso i server che erogano i servizi offerti dalla Società;
- determinare, contabilizzare e rimettere alle autorità fiscali tutte le imposte accertate, sostenute, raccolte, pagate o trattenute per qualsiasi motivo, in relazione all'utilizzo dell’App;
- non caricare qualsiasi contenuto che possa essere considerato violento, minaccioso, razzista, in violazione della riservatezza o della privacy, discriminatorio, diffamatorio, offensivo, illegale, pornografico, osceno, indecente, blasfemo o che possa, in generale, causare fastidio o disagio agli utenti e ai terzi; e
- usare l’App in conformità alle presenti Condizioni Generali e alla normativa vigente.

La Società si riserva il diritto di sospendere l’account dell’utente nel caso in cui accerti o abbia ragionevoli dubbi sulla violazione delle presenti Condizioni Generali da parte dell’utente.

6.2.1 Contestazioni, rimborsi, storni e altri aggiustamenti di pagamento

Qualora una transazione effettuata tramite la piattaforma sia oggetto di contestazione, chargeback, richiesta di rimborso, rimborso, storno, annullamento, reversal o altro aggiustamento di pagamento, ovvero qualora TackPay o Stripe abbiano ragionevoli motivi di ritenere che una transazione possa essere fraudolenta, non autorizzata, non riconducibile a un’attività di mancia genuina o possa comunque comportare un obbligo di restituzione di somme o l’applicazione di costi, TackPay potrà adottare le misure ragionevolmente necessarie alla gestione del relativo rischio.

A tal fine, TackPay potrà, anche mediante istruzioni trasmesse nell’ambito dell’infrastruttura Stripe e nei limiti tecnicamente consentiti dalla stessa:

- sospendere temporaneamente uno o più payout o prelievi relativi all’account dell’utente interessato;
- rendere temporaneamente indisponibili per il payout somme attribuite o destinate all’utente, in misura ragionevolmente necessaria a coprire l’importo potenzialmente oggetto di restituzione nonché gli eventuali costi connessi;
- ove le circostanze, l’importo contestato, il saldo disponibile, il profilo di rischio dell’operazione o dell’account lo rendano opportuno, sospendere temporaneamente tutti i payout relativi all’account interessato.

Le misure di cui sopra potranno essere mantenute fino alla definizione della contestazione, all’esecuzione dell’eventuale rimborso o storno e, più in generale, fino a quando sia ragionevolmente cessato il rischio economico connesso alla transazione.

Cooperazione dell’utente

L’utente si impegna a collaborare con TackPay nella gestione di contestazioni, chargeback, rimborsi o altri aggiustamenti di pagamento e, su richiesta di TackPay, a fornire entro il termine indicato nella relativa comunicazione tutte le informazioni e la documentazione ragionevolmente

necessarie, incluse, ove disponibili, comunicazioni con il Tipper, informazioni relative alla transazione, eventuali richieste di rimborso ricevute e ogni altro elemento utile alla gestione della contestazione.

Qualora l'utente non fornisca le informazioni richieste entro il termine indicato, TackPay potrà gestire la contestazione sulla base delle informazioni disponibili, fermo restando ogni altro diritto previsto dalle presenti Condizioni Generali.

Importi dovuti a seguito di contestazioni, rimborsi o storni

Qualora, a seguito di una contestazione, chargeback, rimborso, storno, annullamento, reversal o altro aggiustamento, debbano essere restituite somme relative a una transazione attribuita all'utente, tali importi saranno a carico dell'utente interessato, nella misura ad esso imputabile.

Potranno inoltre essere posti a carico dell'utente, ove applicabili, le commissioni per la gestione della contestazione, i costi di pass-through applicati da Stripe, nonché gli ulteriori costi direttamente e ragionevolmente connessi alla contestazione, al rimborso, allo storno o al relativo processo di recupero.

Compensazione con somme presenti o future

L'utente autorizza TackPay, nei limiti consentiti dalla legge applicabile e attraverso le funzionalità tecnicamente disponibili nell'ambito dell'infrastruttura Stripe, a compensare gli importi dovuti ai sensi del presente articolo con qualsiasi somma presente o successivamente maturata a favore dell'utente nell'ambito della piattaforma.

Qualora le somme disponibili non siano sufficienti a coprire integralmente l'importo dovuto, la differenza costituirà un credito di TackPay nei confronti dell'utente.

TackPay potrà compensare tale importo con somme che matureranno successivamente a favore dell'utente, prima che le stesse siano rese disponibili per il payout, fino all'integrale estinzione dell'importo dovuto.

Richiesta di pagamento diretto

Indipendentemente dalla possibilità di recuperare gli importi mediante compensazione con somme presenti o future, TackPay potrà richiedere all'utente il pagamento diretto di qualsiasi importo dovuto ai sensi del presente articolo.

Salvo che TackPay indichi un diverso termine nella relativa comunicazione in ragione delle circostanze del caso, l'utente dovrà corrispondere l'importo richiesto entro 10 (dieci) giorni dalla richiesta, tramite bonifico bancario o altro metodo di pagamento indicato da TackPay.

Mancato pagamento

In caso di mancato pagamento entro il termine previsto, TackPay potrà, nei limiti consentiti dalla normativa applicabile:

- mantenere sospesi o limitati i payout;
- limitare o sospendere le funzionalità di pagamento o l'account dell'utente;
- continuare a compensare l'importo dovuto con eventuali somme successivamente maturate a favore dell'utente;
- intraprendere le azioni ragionevolmente necessarie per il recupero del proprio credito.

L'utente sarà inoltre tenuto a rimborsare a TackPay, nei limiti consentiti dalla normativa applicabile, i ragionevoli costi sostenuti per il recupero delle somme dovute.

Transazioni relative a Barattoli

Qualora una transazione oggetto di contestazione, rimborso, storno o altro aggiustamento sia stata allocata tra più destinatari nell'ambito di un Barattolo, ciascun destinatario sarà responsabile degli importi nella misura in cui la transazione sia stata originariamente attribuita allo stesso.

Qualora, invece, la transazione sia stata attribuita a un Business o a un Barattolo il cui saldo sia destinato al Business medesimo, i relativi obblighi saranno imputati al Business.

TackPay potrà applicare le misure previste dal presente articolo ai singoli destinatari interessati e/o all'account dal quale dipende la configurazione del Barattolo, nella misura ragionevolmente necessaria alla gestione e al recupero degli importi dovuti.

L'utente garantisce che i dati personali e le informazioni fornite durante la procedura di registrazione all'App, o anche successivamente, sono complete e veritiere e si impegna a tenere la Società e i propri dirigenti, agenti, dipendenti e collaboratori, indenni e manlevati da qualsiasi danno, pretesa, spesa, costo, obbligo risarcitorio, imposta, tassa, contributo, nonché da eventuali spese processuali e di consulenza legale, derivante da e/o in qualsiasi modo collegate alla violazione da parte dell'utente delle presenti Condizioni Generali, ivi incluse quelle relative alla conservazione delle credenziali di accesso e/o alla falsità e/o non correttezza dei dati forniti durante la procedura di registrazione all'App e/o successivamente, nonché della normativa vigente.

6.3 Disponibilità dell'App

La Società potrà effettuare manutenzione programmata dei servizi offerti dall'App. In tali situazioni tutte o alcune delle funzioni dell'App potrebbero temporaneamente non essere disponibili. La Società darà adeguato preavviso all'utente prima che tale tipo di attività venga eseguita.

In caso di manutenzione non programmata (ad esempio: guasto tecnico o errore del sistema) la Società farà tutto il possibile per ripristinare le funzioni dell'App nel minor tempo possibile ma non potrà dare un adeguato preavviso all'utente.

Resta inteso che la Società non sarà ritenuta responsabile per ogni conseguenza derivante dall'indisponibilità dell'App a seguito di qualsiasi problema tecnico, programmato o non programmato, che risulti essere fuori dal proprio controllo.

7 Limitazioni di responsabilità

Accettando le presenti Condizioni Generali, l'utente dichiara di essere consapevole e riconosce che la Società non è responsabile per eventuali ritardi, malfunzionamenti, e/o interruzioni della funzionalità dell'App e/o dei suoi servizi causati da:

- forza maggiore o caso fortuito;
- interruzione dell'erogazione del servizio di energia elettrica e/o mancanza di connettività;
- errori del software e/o hardware failure, problemi con i database, malfunzionamenti, mancata erogazione delle pagine e/o delle immagini, obsolescenza del sistema operativo utilizzato dall'utente; o
- in ogni caso, malfunzionamenti dell'App che non siano imputabili a dolo e/o colpa grave della Società e/o che siano imputabili a fatto del terzo, compreso l'utente e/o eventuali fornitori e/o soggetti terzi di cui la Società si avvale.

Inoltre, l'utente riconosce che la Società e gli utenti dell'App sono soggetti giuridici tra loro indipendenti e autonomi. La Società fornisce l'ambiente software attraverso il quale determinate transazioni, flussi di lavoro e relative istruzioni possono essere avviati, configurati o comunicati; tuttavia, l'elaborazione dei pagamenti sottostante, la custodia dei fondi all'interno dei sistemi Stripe,

l'esecuzione dei trasferimenti, il regolamento, le riserve, gli storni e i pagamenti sono eseguiti tramite l'infrastruttura di Stripe e soggetti ai termini e controlli applicabili di Stripe. Di conseguenza, salvo per quanto riguarda gli obblighi diretti di TackPay ai sensi delle presenti Condizioni Generali e della legge applicabile, la Società non sarà responsabile per danni materiali e/o immateriali, oneri, spese, costi, interessi, pretese, imposte, tasse e/o contributi derivanti dai rapporti sottostanti tra gli utenti e/o dalle attività di pagamento elaborate tramite Stripe.

L'utente riconosce inoltre che l'elaborazione dei pagamenti, l'onboarding, la verifica, le decisioni sulle riserve, le tempistiche dei pagamenti, le restrizioni dell'account, gli storni e altre decisioni relative ai pagamenti possono dipendere dalle politiche indipendenti, dai requisiti di conformità e dai processi di gestione del rischio di Stripe. TackPay non sarà responsabile per le decisioni assunte autonomamente da Stripe all'interno della propria infrastruttura.

Resta inteso che, nei limiti di cui sopra e nel rispetto della normativa vigente, anche in materia di tutela dei consumatori, la Società risponderà unicamente a contestazioni, richieste o reclami relativi all'utilizzo dei servizi offerti dalla Società tramite l'App.

8 Cancellazione e risoluzione

L'utente può cancellare l'account e recedere dalle presenti Condizioni Generali in qualsiasi momento attraverso l'apposita funzione dell'App "Elimina account" o contattando la Società attraverso i contatti indicati di seguito.

In caso di cancellazione dell'account, l'utente non potrà più usufruire dei servizi dell'App. La cancellazione dell'account non pregiudica né estingue gli obblighi dell'utente relativi a transazioni effettuate, ricevute o attribuite prima della data di cancellazione.

Qualsiasi commissione non pagata, costo di abbonamento, importo relativo a contestazioni, chargeback, rimborsi, storni, costi di pass-through o altro importo contrattualmente dovuto resterà integralmente a carico dell'utente anche qualora il relativo obbligo sia determinato, notificato o diventi esigibile successivamente alla cancellazione dell'account, purché riferibile ad attività o transazioni antecedenti alla stessa.

Tali importi saranno soggetti alle disposizioni di cui all'articolo 6.2.1 e dovranno essere corrisposti entro il termine ivi previsto o entro il diverso termine comunicato da TackPay.

9 Legge applicabile e foro competente

Le presenti Condizioni Generali sono disciplinate dal diritto italiano.

9.1 Foro competente per utente Individuo e/o Tipper

Per qualsiasi controversia che dovesse sorgere in ordine alla validità, interpretazione, esecuzione o risoluzione delle presenti Condizioni Generali tra la Società e l'utente Individuo e/o Tipper, sarà competente il giudice del luogo dove l'utente ha la residenza o il domicilio.

L'utente potrà, in ogni caso, promuovere la risoluzione stragiudiziale delle controversie anche tramite la piattaforma di risoluzione online delle controversie predisposta dalla Commissione Europea utilizzando l'indirizzo e-mail della Società indicato all'interno delle presenti Condizioni Generali.

9.2 Foro competente per utente Business

Con riferimento ai soli utenti Business, in deroga a quanto sopra diversamente previsto, per qualsiasi controversia che dovesse sorgere in ordine alla validità, interpretazione, esecuzione o risoluzione delle Condizioni Generali, sarà competente in via esclusiva il foro di Milano.

10 Modifiche e aggiornamenti

La Società si riserva il diritto di modificare le presenti Condizioni Generali in qualsiasi momento per offrire nuovi servizi e/o prodotti o per conformarsi a nuove disposizioni di legge.

Eventuali modifiche saranno comunicate con un preavviso di 60 (sessanta) giorni rispetto alla loro efficacia, ad esclusione delle modifiche che siano richieste alla Società per conformarsi a nuove disposizioni di legge o di quelle che non pregiudichino i diritti e gli obblighi dell'utente, le quali diverranno immediatamente efficaci. A seguito della comunicazione delle nuove modifiche, l'utente, ove in disaccordo con le stesse, potrà recedere dalle presenti Condizioni Generali con la Società ai sensi di quanto previsto dall'articolo 8 delle presenti Condizioni Generali.

Le modifiche verranno rese disponibili sull'App alla sezione "Documenti Legali" e comunicate agli utenti tramite e-mail. La Società invita, quindi, l'utente a visitare con regolarità questa sezione.

11 Contatti

Per qualsiasi informazione, chiarimento, reclamo o necessità, l'utente potrà contattare la Società tramite i seguenti recapiti: support@tackpay.net

Per finalità connesse ai servizi offerti dall'App (ad esempio, per comunicare un intervento di manutenzione programmata) la Società si riserva di contattare l'utente tramite l'App e/o, qualora necessario (ad esempio, nel caso di sospensione dell'account) tramite e-mail o tramite chiamata telefonica, utilizzando i dati forniti dall'utente.

Versione aggiornata a Settembre 2026