

Servizi Vivid

FOGLIO INFORMATIVO E DOCUMENTO DI SINTESI

Data ultimo aggiornamento: 8 aprile 2024

Redatto ai sensi della Delibera CICR n. 286 del 4 marzo 2003 e del Provvedimento di Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive modifiche, recante le *“Disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e Clienti”*.

* * * *

INFORMAZIONI SU VIVID MONEY S.A.

Vivid Money S.A. (**“Vivid”** o la **“Società”**) è una società per azioni (*société anonyme*) costituita in Lussemburgo e registrata presso il Registro del Commercio e delle Imprese del Lussemburgo con il numero RCS B234303 e la cui sede legale si trova al numero 21 di Rue Glesener, L-1631, Lussemburgo, Granducato di Lussemburgo. Vivid Money S.A. è l'emittente di moneta elettronica sul Conto Vivid e fornisce i servizi di pagamento relativi al Conto Vivid. Vivid è autorizzata dal Ministro delle Finanze lussemburghese e supervisionata dall'autorità lussemburghese di vigilanza prudenziale del settore finanziario, la Commission de Surveillance du Secteur Financier (**“CSSF”**) come istituto di moneta elettronica ai sensi della legge del 10 novembre 2009 sui servizi di pagamento, e successive modifiche (la **“Legge del 2009”**) per l'emissione, la distribuzione e il rimborso di moneta elettronica e l'emissione di strumenti di pagamento. La Società è inclusa nel Registro degli istituti di moneta elettronica della CSSF con il numero W00000015, che può essere confermato sul sito web della CSSF.

La società è inoltre soggetta alle norme della Legge del 2009 che recepiscono nel diritto lussemburghese le norme della Direttiva UE 2015/2366 sui servizi di pagamento nel mercato interno (**“PSD 2”**) e della Direttiva UE 2009/110/CE sull'avvio, l'esercizio e la vigilanza prudenziale dell'attività degli istituti di moneta elettronica (**“EMD 2”**).

Per ottenere eventuali informazioni concernenti i servizi offerti da Vivid, puoi contattarci utilizzando i seguenti dati di contatto: indirizzo e-mail: help.business@vivid.money; sito internet: vivid.money.

CARATTERISTICHE DEI SERVIZI

La Società offre agli utenti diversi servizi, incluso l'uso di una Carta Vivid, di un Conto Vivid e l'esecuzione di operazioni di pagamento ad essi relative (i **“Servizi”**).

La carta Vivid (la **“Carta”**) è uno strumento di pagamento del relativo circuito di pagamento emessa da Vivid.

Il conto Vivid (il **“Conto”**) rappresenta un conto di moneta elettronica in cui è memorizzata la Moneta elettronica che Vivid ha emesso in cambio della ricezione di fondi da parte del Cliente o di terzi.

Nell'ambito dei Servizi erogati, ciascun utente sarà titolare di un proprio account (l'**“Account Vivid”**) accessibile dall'applicazione o dal sito web, resi disponibili dalla Società stessa (**“Vivid App e Vivid Web”**); l'Account Vivid potrà essere utilizzato dall'utente per eseguire: (i) ricariche della Carta; (ii) operazioni sul Conto; e (iii) Operazioni con Carta.

In particolare, le operazioni effettuabili sul Conto sono: (i) i Pagamenti Vivid, che permettono al Cliente di ricevere denaro elettronico sul proprio Conto Vivid dal Conto Vivid di un altro Cliente o inviare Moneta Elettronica dal proprio Conto Vivid al Conto Vivid di un altro Cliente; e (ii) il Bonifico bancario in uscita, che permette alla Società di rimborsare la moneta elettronica sul Conto Vivid e trasferire l'importo equivalente al conto bancario della controparte tramite un Bonifico SEPA o altri schemi di pagamento supportati dalla Società di volta in volta.

Le Operazioni effettuabili tramite la Carta, invece, sono: (i) il prelievo presso sportelli ATM; (ii) l'acquisto di beni e/o servizi da un esercente, che avviene inserendo i dati della propria Carta Vivid e/o il PIN della Carta, come meglio dettagliato e descritto nei Termini e Condizioni Generali Vivid.

Il Cliente Retail ha, inoltre, la possibilità di creare uno o più conti condivisi (i "**Conti Condivisi**", definiti anche "**Pocket condivise**") concedendo l'accesso e, se del caso, i diritti di autorizzazione al pagamento, tramite procura o in altro modo, a uno o più altri Clienti Retail in relazione al proprio Conto Vivid.

La Società lavora continuamente insieme a Vivid Money GmbH, proprietaria e sviluppatrice di Vivid App, al fine di migliorare e adattare le funzionalità di Vivid App, Vivid Web e dei Servizi di Pagamento Vivid che la stessa offre attraverso Vivid App e Web, riservandosi il diritto di modificare le loro funzionalità di volta in volta.

RISCHI TIPICI DEL PRODOTTO

Durante il processo di iscrizione ai Servizi Vivid verrà richiesto al Cliente di fornire alcune informazioni e documenti su di sé o sulla persona giuridica che rappresenta, che la Società è tenuta a raccogliere in base ai requisiti di legge applicabili e alle proprie politiche e procedure interne relative alle misure di identificazione e adeguata verifica del Cliente.

La Società si riserva il diritto di chiudere, terminare, sospendere o limitare l'accesso al Conto Vivid e/o ai Servizi di Pagamento Vivid nel caso in cui non fosse in grado di ottenere o verificare tali informazioni o documenti o il Cliente non ottemperasse alle richieste di Vivid. La trasmissione di informazioni non corrette o puntuali, pertanto, rappresenta un rischio a carico dell'utente in relazione ai Servizi emessi dalla Società.

Ulteriori rischi sono legati alle seguenti ipotetiche situazioni:

- possibile variazione in senso sfavorevole delle condizioni contrattuali, ivi incluse le condizioni economiche;
- accesso fraudolento da parte di terzi all'App Vivid;
- furto, smarrimento o sottrazione indebita, possibile utilizzo fraudolento della Carta Vivid.

Per tale ragione, il Cliente deve avere premura di prendere tutte le misure ragionevoli per: (i) assicurarsi che il cellulare e il codice di accesso per sbloccarlo siano tenuti al sicuro; (ii) assicurarsi che il codice di accesso all'App Vivid e a Vivid Web sia mantenuto sicuro e protetto; (iii) assicurarsi che il PIN della Vivid Card e gli altri numeri univoci (compresi CVC, scadenza e numero della carta) siano conservati al sicuro; e (iv) seguire i consigli e i suggerimenti di sicurezza dalla Società pubblicati regolarmente sul proprio sito.

Pertanto, qualora il Titolare della Carta noti un uso improprio, un furto o un uso non autorizzato del proprio cellulare, della Carta Vivid, del *passcode* o del PIN della Carta o qualsiasi altra attività che lo insospettisce, deve contattare l'Assistenza Clienti e, se possibile, attivare le funzioni di sicurezza

appropriate nell'App Vivid e in Vivid Web. Se si sospetta un furto di identità o di moneta elettronica, si consiglia di contattare anche la polizia locale.

CONDIZIONI ECONOMICHE OFFERTE

Allegato 3 - Commissioni per i Clienti Business

Allegato dei Termini e Condizioni Generali di Vivid Money S.A.

Data di efficacia: 29 dicembre 2023

	Prova gratuita € 0 al mese, se pagato annualmente € 0 al mese, se pagato mensilmente	Base € 7 al mese, se pagato annualmente € 9 al mese, se pagato mensilmente	Pro € 19 al mese, se pagato annualmente € 25 al mese, se pagato mensilmente	Business € 79 al mese, se pagato annualmente € 96 al mese, se pagato mensilmente
Membri del team inclusi	1	3	10	30
Bonifici gratuiti in uscita al mese	5	100	250	1000
Conti inclusi	1	3	10	30
Carte virtuali	Gratuito	Gratuito	Gratuito	Gratuito
Carte fisiche	Gratuito	Gratuito	Gratuito	Gratuito
Limite di spesa della carta al mese	€ 100.000	€ 100.000	€ 100.000	€ 100.000
Consegna gratuita della carta fisica (una per ogni membro aggiunto del team)	Si	Si	Si	Si
Bonifico a Clienti Business Vivid	Gratuito	Gratuito	Gratuito	Gratuito
Bonifico tra Conti propri	Gratuito	Gratuito	Gratuito	Gratuito

Canone mensile per ogni membro aggiuntivo del team oltre il limite gratuito	€ 3	€ 2	€ 1	€ 1
Canone mensile per ogni carta virtuale inattiva (emessa senza operazioni andate a buon fine nel periodo di fatturazione precedente)	€ 1	€ 0	€ 0	€ 0
Canone mensile per ogni carta fisica inattiva (emessa senza operazioni andate a buon fine nel periodo di fatturazione precedente)	€ 2	€ 1	€ 0	€ 0
Commissione per ogni consegna di carta fisica oltre il limite gratuito	€ 9,90	€ 9,90	€ 9,90	€ 9,90
Commissione per la consegna veloce della carta fisica	€ 24,90	€ 24,90	€ 24,90	€ 24,90
Commissione per bonifici extra in uscita oltre il limite gratuito	€ 0,2	€ 0,2	€ 0,2	€ 0,2
Commissione per pagamento multiplo	€ 3	€ 0	€ 0	€ 0

Per ogni pagamento multiplo				
Commissione per i prelievi all'ATM	2%	1%	1%	1%
Commissioni di cambio valuta (Maggiorazione rispetto al tasso di cambio per l'esecuzione di operazioni non in euro tramite carta)	2%	1%	1%	1%
Commissione per l'emissione del Legal Entity Identifier (LEI) Si applica una commissione di 25€ anche nel caso in cui passi alla tariffa Free Start entro 12 mesi dalla richiesta del LEI.	€ 25	€ 0	€ 0	€ 0

I seguenti termini e condizioni aggiuntivi si applicano alle Commissioni per i Clienti Business di cui sopra:

1. Offriamo piani tariffari con impegno mensile o annuale. Il piano tariffario sarà scelto dall'Utente Autorizzato al momento della richiesta di un Conto Vivid e sarà attivato alla data di apertura del primo Conto Vivid (la "**Data di Attivazione**"). Il piano tariffario iniziale può essere modificato dall'Utente Autorizzato in qualsiasi momento prima della Data di Attivazione.
2. Addebiteremo sul vostro Conto Vivid l'importo del piano tariffario scelto (mensile o annuale) e dei Servizi di Pagamento Vivid forniti nel mese precedente alla Data di Attivazione del mese successivo (la "**Data di Fatturazione**"), fermo restando che se la Data di Attivazione cade il 31° giorno di un mese o il 29 febbraio, la Data di Fatturazione sarà l'ultimo giorno di calendario del mese in questione. Il periodo di un mese tra le date di fatturazione sarà il periodo di fatturazione (il "**Periodo di Fatturazione**").
3. Qualsiasi importo dovuto per i Servizi di Pagamento Vivid che risulti in eccesso rispetto al

piano tariffario scelto dovrà esserci versato su nostra richiesta, ma in ogni caso non oltre 1 mese di calendario da tale richiesta, se vi consentiamo di farlo.

4. Se qualsiasi importo a noi dovuto rimane insoluto per più di 1 mese di calendario dalla data di scadenza, ci riserviamo il diritto di limitare o disabilitare il vostro accesso ad alcuni o a tutti i Servizi di Pagamento Vivid e di declassare il vostro livello di assistenza clienti, a seguito del quale non sarete in grado di eseguire tutte o alcune delle Operazioni, aggiungere nuovi membri del Team o utilizzare altre funzionalità del piano tariffario che non avete pagato. Il tuo accesso potrà essere riattivato previo pagamento integrale degli importi dovuti.
5. Se si desidera modificare il proprio piano tariffario o chiudere i nostri Conti Vivid, si applicano le seguenti condizioni:
 - a. se scegliete un piano tariffario di livello superiore o che richiede il pagamento anticipato di un importo maggiore, applicheremo l'importo non utilizzato del vostro piano tariffario attuale (in proporzione al numero di giorni utilizzati in tale piano e arrotondato a un numero intero di euro) per ridurre il prezzo del vostro nuovo piano tariffario;
 - b. se scegliete un piano tariffario di livello inferiore, applicheremo tale piano tariffario una volta scaduto il termine del vostro piano attuale e non rimborseremo o applicheremo in altro modo gli importi che ci avete precedentemente pagato per il piano tariffario; e
 - c. se l'Utente rescinde i T&C Generali e chiude i suoi Conti Vivid o sceglie un piano tariffario gratuito, non rimborseremo o restituiranno l'importo dei canoni di abbonamento precedentemente versati.
6. Ad eccezione di quanto specificamente previsto nel presente Allegato 3 (*Commissioni per i Clienti Business*), non vi sarà alcun rimborso parziale da parte nostra delle commissioni pagate su base regolare (ad esempio mensile o annuale) ai sensi dell'Art. 74 (4) della Legge lussemburghese del novembre 2009 sui servizi di pagamento, come modificata, o di qualsiasi altra attuazione dell'art. 55 (4) della PSD2, nel caso in cui i servizi vengano interrotti prima della fine del periodo per il quale ti è addebitato il costo.
7. Il tasso di cambio per l'esecuzione di operazioni con carte non europee è costituito dal tasso di cambio base fornito da Visa e da una maggiorazione applicata in base al piano tariffario selezionato.

PRINCIPALI CLASUOLE CONTRATTUALI

1. DIRITTO DI RECESSO

Hai il diritto di recedere dal contratto in ogni momento con un preavviso di un mese, e con effetto immediato se siete una microimpresa, a condizione che tale comunicazione sia trasmessa al Servizio Clienti secondo quanto previsto dalle condizioni di contratto. Nessun preavviso è dovuto nei casi previsti dai termini contrattuali.

In caso di recesso dal contratto, il tempo massimo per chiudere il rapporto contrattuale è pari a 1 mese, e con effetto immediato se si tratta di una microimpresa.

2. RECLAMI E RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

Per eventuali contestazioni in ordine ai rapporti intrattenuti con la Società, il Cliente Business può contattarci attraverso il servizio di chat nell'App Vivid e - a seconda della disponibilità - sull'App Vivid, nonché via e-mail help.business@vivid.money.

In ogni caso, resta salva la facoltà di presentare un reclamo seguendo i passaggi descritti nella Procedura di risoluzione dei reclami di Vivid disponibile sul nostro sito web.

GLOSSARIO

App o Vivid App: l'applicazione mobile per iOS e Android di proprietà o concessa in licenza da Vivid Money GmbH, con sede legale in Kemperplatz 1, 10785 Berlino, Germania, (o altra sede di attività specificata sul nostro sito web) attraverso la quale rendiamo disponibili i nostri Servizi di Pagamento Vivid;

Assistenza Clienti: il nostro servizio Clienti e il team di assistenza che può rispondere ai vostri commenti e domande in relazione ai Servizi di Pagamento Vivid. L'Assistenza Clienti può essere contattata come descritto nella Clausola 27 delle CGC;

ATM (*Automatic Teller Machine*): distributori automatici di banconote che consentono il prelievo di contante e l'effettuazione di altre operazioni;

Bonifico bancario: un Bonifico bancario in entrata o un Bonifico bancario in uscita, a seconda dei casi;

Carta Vivid: la Vivid Card fisica o virtuale offerta in Vivid;

Cliente Business: una persona fisica o giuridica che utilizza i Servizi di Pagamento Vivid per scopi commerciali;

Cliente Vivid o Cliente: un Cliente Retail o un Cliente Business dei Servizi di Pagamento Vivid;

Cliente Retail: una persona fisica che utilizza i Servizi di Pagamento Vivid per uso personale e non per lavoro. Nella misura in cui ciò sia richiesto dalle disposizioni obbligatorie delle leggi locali applicabili alle microimprese, questo termine includerà anche i Clienti Business commerciali che rientrano nella definizione di microimpresa, laddove il contesto lo richieda;

Contactless: tecnologia che consente di effettuare pagamenti avvicinando il proprio dispositivo mobile associato alla Carta ai terminali POS abilitati senza necessità di strisciare la Carta o inserirla;

Conto Vivid: il rapporto del Cliente con noi come descritto nei Termini e Condizioni Generali e in particolare i conti presso di noi in cui è depositata la moneta elettronica;

CSSF: la Commission de Surveillance du Secteur Financier, l'autorità lussemburghese di vigilanza prudenziale del settore finanziario, il cui indirizzo è: 283, route d'Arlon L-1150 Lussemburgo, Granducato di Lussemburgo. Ulteriori informazioni sulla CSSF sono disponibili sul sito web della CSSF all'indirizzo www.cssf.lu;

Emittente della Carta: Vivid che è autorizzata da uno schema di carte a emettere carte Vivid e a gestire i fondi associati nel relativo schema di pagamento;

Giorni Lavorativi: tutti i giorni, diversi dal sabato e dalla domenica, che non siano giorni festivi e in cui le banche siano aperte per la loro operatività ordinaria sulla piazza di Milano;

Paesi dello Spazio Economico Europeo (SEE): fanno parte del SEE i Paesi UE (euro e non euro) e Islanda, Liechtenstein, Norvegia;

PIN: numero di Codice Personale Segreto assegnato ad ogni Carta e consegnato al Titolare in busta sigillata. Detto codice, generato automaticamente da una procedura elettronica, è personale ed esclusivo per ciascuna Carta;

Operazioni sul conto: operazioni definite nella clausola 8.1 dei Termini e Condizioni Generali;

Termini e Condizioni Generali: le condizioni generali applicabili al rapporto tra l'utente e Vivid relativo ai servizi da questa offerti;

Operazioni con Carta: le operazioni definite nella clausola 8.2 dei Termini e Condizioni Generali;

Servizi di Pagamento Vivid: l'accesso a Vivid e la possibilità di ricevere la VividCard e di effettuare Operazioni e qualsiasi altro servizio fornito di volta in volta da Vivid;

Vivid Web: una pagina web accessibile via internet attraverso la quale possiamo fornire i Servizi di Pagamento Vivid ai Clienti Business;

Operazione: una qualsiasi ricarica, un bonifico in entrata, un'operazione sul conto o un'operazione carta.