

TERMINI E CONDIZIONI GENERALI

ultimo aggiornamento: 8 aprile 2024 (solo
rilevante per i Clienti Business) e 15 febbraio 2024

1. Disposizioni generali

- 1.1 I presenti termini e condizioni generali (“**T&C Generali**” o i “**Termini e Condizioni Generali**”) definiscono i termini contrattuali applicabili alla prestazione di servizi da parte di Vivid Money S.A. all’Utente, incluso l’uso di **un Conto Vivid, di una Carta Vivid e l’esecuzione di operazioni di pagamento** ad essi relative. Prima di poter utilizzare i Servizi di Pagamento di Vivid è necessario:
 - a. confermare l’esattezza delle informazioni fornite, leggere i presenti T&C Generali e confermarne l’accettazione effettuando l’iscrizione e utilizzando i Servizi di Pagamento Vivid;
 - b. accettare i Termini e Condizioni Generali di Vivid App e Web di Vivid Money GmbH; e
 - c. fornirci la documentazione, le fotografie e le informazioni che possiamo ragionevolmente richiedere per adempiere ai nostri obblighi normativi.
- 1.2 I T&C Generali includono ogni Integrazione tramite rinvio.
- 1.3 Una volta completata l’iscrizione e superati i nostri controlli interni, metteremo a Tua disposizione i Servizi di Pagamento Vivid.
- 1.4 L’Utente conferma di aver fornito informazioni e documenti corretti, veritieri e aggiornati durante il processo di onboarding per la sottoscrizione dei Servizi di Pagamento Vivid. L’Utente si impegna a comunicare immediatamente eventuali modifiche dei propri dati. L’Utente si farà carico di eventuali perdite dovute alla presentazione di informazioni e documenti non validi, imprecisi o non aggiornati.

2. Disposizioni normative

- 2.1 I T&C Generali sono stipulati tra l’utente, in qualità di persona fisica o di impresa individuale, o la persona giuridica che rappresenta (l’“**Utente**” o il “**Cliente**”, “**tu**”, “**te**” o “**ti**”) e Vivid Money S.A. (“**Vivid**”, “**noi**” o “**ci**”). Vivid Money S.A. 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 Tuo Conto Vivid e fornisce i Servizi di Pagamento relativi al Tuo 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. Siamo inclusi nel Registro degli istituti di moneta elettronica della CSSF con il numero W00000015, che può essere verificato sul [sito web della CSSF](#).

- 2.2 Le Carte Vivid sono strumenti di pagamento del relativo schema di pagamento emesse da Vivid. Accettando i presenti T&C Generali, si accettano anche i Termini e le Condizioni della Carta Vivid in questione, inclusi nell'Allegato 1 dei presenti T&C Generali.
- 2.3 Siamo inoltre soggetti 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**").

3. **Inizio, termine e Account Vivid**

- 3.1 Il rapporto contrattuale disciplinato dai T&C Generali tra l'Utente e Vivid avrà inizio il giorno in cui Vivid confermerà all'Utente tramite Vivid App o Vivid Web, o in altro modo, che il suo primo Account Vivid è stato approvato e continuerà fino alla risoluzione in conformità ai T&C Generali.
- 3.2 Il Tuo Conto Vivid 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 dell'Utente o che è stata trasferita da terzi.
- 3.3 Se l'Utente è un Cliente al Dettaglio, si applicano le seguenti condizioni aggiuntive:
 - a. il proprio Conto Vivid può essere indicato nell'App Vivid come "Pocket in Denaro";
 - b. il primo Conto Vivid in EUR aperto si chiamerà "Pocket Principale";
 - c. il numero totale di Conti Vivid che può aprire dipende dal Nostro piano tariffario specificato nell'Allegato 2 (Le nostre commissioni per i Clienti Retail);
 - d. ci riserviamo il diritto di modificare il numero dei Conti Vivid inclusi nei piani tariffari, previa notifica in linea con i T&C Generali e, di conseguenza, ci riserviamo il diritto di chiudere qualsiasi Conto in eccesso rispetto al piano tariffario che state utilizzando;
 - e. potremmo limitare la funzionalità di alcuni Conti Vivid a particolari Servizi di Pagamento Vivid che offriamo, in modo che non possano essere utilizzati in relazione ad altri Servizi di Pagamento Vivid, il che sarà comunicato all'Utente nell'App Vivid.
- 3.4 L'Account Vivid può essere utilizzato dall'Utente per eseguire:
 - a. Ricariche;
 - b. Operazioni del conto; e
 - c. Operazioni con carta.
- 3.5 Se l'Utente è un Cliente al Dettaglio, può avere 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 (il "**Diritto di Accesso**"), tramite procura o in altro modo, a uno o più altri Clienti al dettaglio Vivid in relazione al Tuo specifico Conto Vivid. La concessione di un Diritto di Accesso non comporta la trasformazione dei Conti Condivisi in conti cointestati tradizionali in cui gli altri Clienti al Dettaglio insieme a lei sono cointestatari dei Conti Vivid e dei relativi saldi creditori. I saldi di credito sui Conti Vivid

rimangono economicamente assegnati solo all'Utente. Nell'ambito di un Diritto di Accesso, agli altri Clienti al dettaglio nominati dall'Utente sarà concesso solo un Diritto di Accesso e, se del caso, di disposizione. Di conseguenza, ogni pagamento effettuato dai Conti Condivisi è considerato un pagamento per conto dell'Utente, indipendentemente da chi abbia autorizzato il pagamento. Allo stesso modo, ogni trasferimento di credito in entrata sui Conti Condivisi è considerato un credito a favore dell'Utente. Possiamo limitare il numero di diritti di accesso che il Cliente può concedere in relazione a un Conto Condiviso. Il Cliente può visualizzare in qualsiasi momento il numero di Diritti di accesso possibili per ogni Conto Condiviso nell'App Vivid.

- 3.6 Seguendo le istruzioni dell'App Vivid l'Utente può concedere e revocare in qualsiasi momento i seguenti tipi di diritti di accesso in relazione ai suoi Conti Condivisi:
- a. Diritti di Accesso che consentano ad altri Clienti Retail di accedere ai dettagli del saldo del Conto, agli estratti conto e a qualsiasi dettaglio delle operazioni sul Conto Condiviso (e voi autorizzate espressamente Vivid a condividere tali informazioni coperte da segreto professionale con i Clienti Retail da lei nominati); e
 - b. I diritti di accesso sopra descritti, combinati con il diritto di disporre della Moneta Elettronica nei suoi Conti Condivisi, consentono ad altri Clienti al Dettaglio di autorizzare ricariche, operazioni sul Conto o operazioni con carta da tali Conti Condivisi.
- 3.7 I diritti di accesso in relazione al Conto Condiviso cesseranno in presenza di uno dei seguenti casi:
- a. la risoluzione dei presenti T&C Generali per qualsiasi motivo tra Noi e l'Utente o l'altro Cliente al Dettaglio a cui l'Utente ha concesso i Diritti di Accesso;
 - b. morte o incapacità dell'Utente o dell'altro Cliente al Dettaglio a cui l'Utente ha concesso i diritti di accesso;
 - c. la rimozione o la modifica del tipo di diritti di accesso nell'App Vivid per un particolare Cliente al Dettaglio; oppure
 - d. scegliendo un piano in conformità all'Allegato 2 (Le nostre commissioni per i Clienti Retail) che consente solo un numero limitato di Conti Condivisi o nessun Conto Condiviso.
- 3.8 Per poter utilizzare tutte le funzionalità disponibili, potrebbe essere necessario fornire informazioni supplementari.
- 3.9 Quando deteniamo la Moneta Elettronica per l'Utente, detenere i fondi corrispondenti alla Moneta Elettronica non è la stessa cosa di una banca che detiene denaro per l'Utente in quanto: (a) i fondi da Noi ricevuti in cambio di Moneta Elettronica saranno depositati in uno o più conti segregati presso istituti di credito e tenuti separati dai nostri fondi o investiti in attività sicure e a basso rischio in linea con i requisiti della Legge del 2009; (b) la Moneta elettronica dell'Utente non maturerà interessi; e (c) la Moneta Elettronica dell'Utente non è coperta dal sistema di protezione dei depositi del Fonds de Garantie des Dépôts Luxembourg ("**FGDL**").
- 3.10 Sul Conto Vivid è possibile depositare Moneta elettronica solo in una delle valute supportate. L'elenco delle valute supportate è riportato nell'Allegato 2 (Le nostre commissioni per i Clienti Retail) e nell'Allegato 3 (Le nostre commissioni per i Clienti Business).
- 3.11 Possiamo limitare l'accesso dell'Utente al Conto Vivid, alla Carta Vivid e/o ai Servizi di

Pagamento Vivid nel caso:

- a. di ragionevoli motivi relativi alla sicurezza del Conto Vivid o della Carta Vivid;
- b. di ragionevoli motivi relativi al sospetto di uso non autorizzato e/o fraudolento del Conto Vivid o della Carta Vivid;
- c. in cui riteniamo che esista il rischio che l'Utente non sia in grado di adempiere ai propri obblighi di pagamento nei nostri confronti;
- d. di una disposizione legale, regolamentare o contrattuale locale o estera o a causa di una decisione, richiesta o istruzione di un'autorità locale o estera (comprese le autorità di vigilanza e giudiziarie);
- e. smettiamo di fornire tutti o alcuni Servizi di Pagamento Vivid ai nostri Clienti, previo avviso all'Utente in linea con le disposizioni dei presenti T&C Generali; oppure
- f. l'Utente non ha utilizzato i Servizi di Pagamento Vivid per almeno 3 anni.

Se limitiamo l'accesso dell'Utente in tali casi, lo informeremo tramite l'App Vivid o altri mezzi, indicando i motivi del blocco, per quanto possibile prima del blocco, ma al più tardi subito dopo, e lo indirizzeremo al Nostro Servizio Clienti. Informeremo l'Utente solo a condizione che tale notifica non costituisca una violazione degli obblighi legali.

Vivid eliminerà la restrizione e ripristinerà il Tuo accesso al Conto Vivid, alla Carta Vivid e/o ai Servizi di Pagamento Vivid se i motivi della restrizione non sono più applicabili. Ti informeremo immediatamente di ciò. Potremmo chiederti di fornire ulteriori informazioni o documentazione di supporto per assicurarci di essere tranquilli nel ripristinare l'accesso al Conto o nel rimuovere qualsiasi restrizione.

Vivid può vietare a un fornitore di servizi di informazione sul conto o a un fornitore di servizi di disposizione di pagamento l'accesso al Conto Vivid se lo giustificano ragioni oggettive e debitamente motivate relative all'accesso non autorizzato o fraudolento al conto da parte del fornitore di servizi di informazione sul conto o del fornitore di servizi di disposizione di pagamento, compresa l'esecuzione non autorizzata o fraudolenta di un'operazione di pagamento.

4. L'App Vivid e Vivid Web

- 4.1 L'App Vivid è l'applicazione mobile in cui è possibile accedere ai nostri Servizi di Pagamento Vivid, nonché ai servizi offerti dalle nostre affiliate e da fornitori di servizi terzi. Ad esempio, all'interno dell'App Vivid sarà possibile aprire un Conto Vivid, ordinare una Carta Vivid, fornire informazioni e documenti necessari per la verifica dell'identità, ottenere i Servizi di Pagamento Vivid, ecc.
- 4.2 Se l'Utente è un Cliente Business, alcune (ma non necessariamente tutte) le funzionalità dell'App Vivid e altre funzionalità dei Servizi di Pagamento Vivid possono essere disponibili anche attraverso una pagina web accessibile via internet ("**Vivid Web**"). Tuttavia, potrebbe essere necessario installare la Vivid App per avere pieno accesso ai nostri servizi e tenersi informati sulle Operazioni eseguite, e l'Utente sarà l'unico responsabile se non lo farà.
- 4.3 Lavoriamo continuamente insieme a Vivid Money GmbH, proprietario e sviluppatore di Vivid App e Vivid Web, al fine di migliorare e adattare le funzionalità di Vivid App e dei Servizi di Pagamento Vivid che offriamo attraverso Vivid App o Vivid Web, e Noi ci riserviamo (e/o Vivid

Money GmbH si riserva) il diritto di modificare le loro funzionalità di volta in volta. Per poter usufruire delle nuove funzionalità potrebbe essere necessario installare nuove versioni della Vivid App, aggiornare il sistema operativo del proprio dispositivo o installare browser web supportati per Vivid Web. Inoltre, potremmo interrompere il supporto di Vivid Money App su alcuni sistemi operativi o dispositivi e interrompere il supporto di Vivid Web su alcuni browser web per motivi di sicurezza o altro. Cercheremo di avvisare preventivamente l'Utente di tali modifiche in linea con i presenti T&C Generali.

5. La Tua Carta Vivid

- 5.1 Una volta accettato come titolare di un Conto Vivid, potrai ricevere o, in alcuni casi, richiedere la Tua Vivid Card.
- 5.2 L'emissione e l'utilizzo della Carta Vivid da parte dell'Utente sono soggetti all'Allegato 1 (Termini e condizioni della Carta Vivid) e alle commissioni e spese applicabili indicate nell'Allegato 2 (Le nostre commissioni per i Clienti al dettaglio) e nell'Allegato 3 (Le nostre commissioni per i Clienti commerciali) dei T&C Generali.

6. Due diligence del Cliente

- 6.1 Durante il processo di iscrizione ti verrà richiesto di fornire alcune informazioni e documenti su di te o sulla persona giuridica che rappresenti, che siamo tenuti a raccogliere in base ai requisiti legali applicabili e alle nostre politiche e procedure interne relative alle misure di due diligence del Cliente.
- 6.2 Accetti di collaborare con tutte le richieste fatte da Noi o da uno dei nostri fornitori di servizi terzi per Nostro conto in relazione al Tuo Account Vivid per identificare o verificare la Tua identità o convalidare le Tue fonti di finanziamento. Ciò può includere, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, la richiesta di ulteriori informazioni e documenti che consentano a Vivid di identificare te o, se sei un Cliente Business, l'entità legale che rappresenti, i suoi amministratori, rappresentanti e titolari effettivi, e di verificare tali informazioni.
- 6.3 Ci riserviamo il diritto di chiudere, terminare, sospendere o limitare l'accesso al Tuo Account Vivid e/o ai Servizi di Pagamento Vivid nel caso in cui non fossimo in grado di ottenere o verificare tali informazioni o documenti o non ottemperassi alle nostre richieste.
- 6.4 Possiamo verificare in modo riservato le informazioni che ci fornisci o ottenere informazioni su di te direttamente o tramite terzi. Alcune delle ricerche effettuate da Noi o da terzi, come ad esempio una verifica del credito, possono lasciare un'impronta non visibile sulla vostra storia creditizia. Accettando i presenti Termini e Condizioni Generali, l'Utente conferma di acconsentire all'esecuzione di tali verifiche da parte nostra o di terzi per Nostro conto.
- 6.5 L'Utente deve assicurarsi che le informazioni e i documenti forniti siano sempre accurati e aggiornati. Se in qualsiasi momento riteniamo che le informazioni fornite siano obsolete o imprecise, possiamo contattarti e chiederti ulteriori informazioni o documenti o chiederti di ripetere i processi di verifica. Non saremo responsabili per eventuali perdite derivanti dalla mancata conservazione di informazioni e documenti aggiornati.
- 6.6 Se sei un Cliente Business, i T&C Generali sono vincolanti per te, ma puoi autorizzare diverse categorie di persone a svolgere attività per Tuo conto (ciascuno un "**Utente Autorizzato**" o "**Utente**", e insieme il "**Team**") come specificato di seguito, accettando i

presenti T&C Generali al momento dell'apertura del Conto Vivid. Tutti gli Utenti Autorizzati devono avere più di 18 anni e superare le nostre misure di due diligence del Cliente, se richiesto. Le categorie di Utenti Autorizzati (ovvero i membri del Tuo Team) sono:

- a. *Titolare*. Di solito è la persona che richiede inizialmente l'apertura del Conto Vivid per conto del Cliente Business e accetta i T&C Generali per conto del Cliente Business insieme a tutti gli direttori o a qualsiasi altro rappresentante legale richiesto. Questa persona ha pieno accesso all' Account Vivid. Questa persona è responsabile di rispondere prontamente alle nostre richieste di informazioni e documenti. Può aggiungere altri membri del Team e porre limiti ai pagamenti e agli scambi che possono effettuare, ma non può nominare un altro Titolare o cambiare il Titolare senza la nostra approvazione. Il Titolare sarà informato da noi di qualsiasi modifica ai presenti T&C Generali e a qualsiasi Supplemento e di qualsiasi altra notifica legalmente rilevante, e sarà responsabile di informarci nel caso in cui non accetti le modifiche proposte e desideri chiudere le Conto Vivid ai sensi delle disposizioni dei presenti T&C Generali;
- b. *Amministratore (o Admin)*. Si tratta di una persona nominata dal Titolare o da un altro Amministratore per gestire i diritti di accesso degli Utenti Autorizzati diversi dal Titolare, compresa la nomina e la rimozione di ruoli aggiuntivi di Amministratore, nonché per accedere ai Conti Vivid e/o effettuare pagamenti per conto del Cliente Business e/o utilizzare le Carte Vivid. Tale persona sarà inoltre responsabile di rispondere prontamente alle nostre richieste di informazioni e documenti. Possiamo notificare all'Admin qualsiasi modifica ai presenti T&C Generali e a qualsiasi Supplemento e qualsiasi altra notifica legalmente rilevante, tuttavia, solo il Titolare può notificare che non sono accettati dall'utente come Cliente Business e che le Conto Vivid deve essere chiuso;
- c. *Persona autorizzata*. Si tratta di chiunque sia autorizzato dal Titolare o dall'Amministratore ad accedere ai Conti Vivid e/o a effettuare pagamenti per conto del Cliente Business, compresi i Titolari di Carta. Gli Persona autorizzata non possono nominare nuovi Utenti. I diritti e le autorità specifici assegnati a ciascun Utente sono indicati e, ove possibile, configurati nel Web o nell'App Vivid.
- d. *Titolare della carta*. Chiunque sia autorizzato dal Titolare o dall'Amministratore a utilizzare una Carta Vivid emessa a Tuo nome in qualità di Cliente Business.

6.7 Tratteremo tutte le istruzioni da Utenti Autorizzati che agiscono entro i limiti della loro autorità configurata all'interno di Vivid come se Tu stesso avessi fornito le istruzioni. Accettando questi Termini e Condizioni Generali, dichiari e garantisci che la persona che richiede l'apertura del Conto Vivid fornisce le informazioni su di te in qualità di Cliente Business, accetta i Termini e Condizioni Generali e abbia l'autorità legale per farlo.

6.8 È responsabilità del Titolare revocare l'autorizzazione o imporre limiti a qualsiasi Utente Autorizzato (ad esempio, se non è più dipendente). Se il Titolare lascia l'azienda, un Cliente autorizzato può contattare i nostri servizi di assistenza per nominare un altro Utente autorizzato come Titolare.

6.9 In qualità di Cliente Business, l'Utente è responsabile delle azioni o delle omissioni dei propri Utenti Autorizzati come se fossero proprie. È Tua responsabilità assicurarti che gli Utenti Autorizzati seguano tutte le istruzioni di sicurezza, anche in relazione alla sicurezza dell'autenticazione e degli strumenti di pagamento.

7. Caricamento denaro sul Conto Vivid

- 7.1 Per aggiungere denaro al Conto Vivid, l'Utente dovrà effettuare una ricarica con una carta di pagamento esterna ("**Ricarica**") (questa funzionalità è attualmente disponibile solo per i Clienti al Dettaglio) o ricevere un Bonifico Bancario in entrata o utilizzare qualsiasi altro metodo da Noi accettato di volta in volta.
- 7.2 Possiamo, a nostra ragionevole discrezione (ad esempio, senza limitazioni, per limitare la conformità, le frodi o il rischio di credito), imporre limiti alla quantità di denaro che puoi trasferire e/o ricevere attraverso i Servizi di Pagamento Vivid. Per rimuovere i limiti, ove possibile, potrebbe essere necessario fornirci informazioni supplementari e documenti che richiediamo di volta in volta.

Ricarica

- 7.3 Per aggiungere denaro al proprio Conto Vivid con una carta di pagamento, è necessario salvare i dettagli della carta di pagamento nella Vivid App. È possibile aggiungere alla Vivid App solo i dettagli della carta di pagamento che si è legalmente autorizzati a utilizzare. Vivid conserverà i dati della carta in archivio per facilitare le future Ricariche del Tuo Conto Vivid da te avviate, nonché per consentire a Vivid di avviare pagamenti rateali, ricorrenti e non programmati ai sensi dei nostri T&C Generali e delle integrazioni relative ai Servizi di Pagamento Vivid che potrai richiedere di volta in volta. I riferimenti alle carte di pagamento includono carte di credito, carte di debito o altre carte di pagamento, comprese, a titolo esemplificativo, le carte di pagamento memorizzate in Google Pay, Apple Pay o altri portafogli elettronici da te utilizzati (le cosiddette carte memorizzate) e che saranno utilizzate da Vivid per ricevere fondi a fronte dei quali emetteremo Moneta Elettronica sul Tuo Conto Vivid o per altri scopi ai sensi dei T&C Generali.
- 7.4 Ogni volta che finanzia il Tuo Conto Vivid attraverso una Ricarica, tale operazione con carta può essere contestata per vari motivi e stornata o riaddebitata ("**Chargeback**") al Tuo Conto Vivid in conformità alle regole del relativo schema di pagamento. Per la gestione del Chargeback relativo al Tuo Conto, ti addebiteremo una Commissione per il Chargeback della ricarica stabilita nell'Allegato 2 (Le nostre commissioni per i Clienti Retail) o nell'Allegato 3 (Le nostre commissioni per i Clienti Business). Inoltre, l'Utente rimarrà pienamente e unicamente responsabile per qualsiasi Chargeback perso in conformità con le regole dello schema di pagamento e ci autorizza a recuperare l'importo di tale Chargeback da parte dell'Utente mediante addebito sui Tuoi Conti Vivid. Se non ci sono fondi sufficienti sul Tuo Conto Vivid per rimborsare il Chargeback e la Commissione di ricarica, accetti che possiamo seguire la procedura descritta nella Clausola 12.2 in relazione all'importo che ci devi.

Bonifico Bancario in entrata

- 7.5 Puoi anche finanziare il Tuo Conto Vivid eseguendo, Tu o terzi, un bonifico da un conto che Tu o loro detenete presso una banca o un altro prestatore di servizi di pagamento.
- 7.6 Al ricevimento del Bonifico in entrata, emetteremo il valore corrispondente di Moneta Elettronica sul Tuo Conto Vivid. I dati IBAN del Conto Vivid a cui inviare il denaro saranno forniti all'interno dell'App Vivid e/o di Vivid Web. Quando si effettuano i Bonifici Bancari, si prega di prestare attenzione a inserire le coordinate bancarie corrette per assicurarsi che il denaro ci arrivi. Se riceviamo il Tuo denaro in una valuta diversa dalla Valuta supportata, non saremo responsabili di eventuali commissioni, costi, spese o perdite che potreste subire se

Noi o il Nostro prestatore di servizi effettuiamo una conversione di valuta per cambiare il denaro ricevuto in EUR come valuta del Tuo Conto principale.

- 7.7 L'Utente accetta e riconosce che le coordinate IBAN del Tuo Conto Vivid sono solo uno strumento di riferimento fornito dal Nostro prestatore di servizi bancari al fine di consentire l'identificazione da parte nostra delle relative operazioni di pagamento effettuate per Tuo conto o da terzi. Le coordinate IBAN non costituiscono un vero e proprio Conto Bancario a sé stante e sono collegate a uno specifico Conto Bancario effettivo detenuto da noi. Di conseguenza, le coordinate IBAN non costituiscono né creano un conto o un altro tipo di rapporto tra l'Utente e il Nostro prestatore di servizi bancari e non danno diritto ad alcuna garanzia di deposito o ad altri sistemi di protezione o compensazione.

8. Operazioni

8.1 Le seguenti sono "Operazioni del conto":

- a. "**Pagamento Vivid**" - significa che ricevi Moneta Elettronica sul Tuo Conto Vivid dal Conto Vivid di un altro Cliente o invii Moneta Elettronica dal Tuo Conto Vivid al Conto Vivid di un altro Cliente; e
- b. "**Bonifico bancario in uscita**" - significa che Noi rimborsiamo la Moneta Elettronica sul Tuo Conto Vivid e trasferiamo l'importo equivalente al Conto Bancario della Controparte tramite un bonifico SEPA o altri schemi di pagamento da Noi supportati di volta in volta.
- c. "**Pagamento con addebito diretto SEPA**" - significa che noi rimborsiamo la Moneta Elettronica sul Tuo Conto Vivid e trasferiamo l'importo equivalente sul Conto Bancario della Controparte tramite un pagamento con addebito diretto SEPA, su richiesta della Controparte effettuata attraverso lo schema di addebito diretto SEPA. Ai sensi dei presenti T&C Generali, un pagamento con addebito diretto SEPA è trattato come un Bonifico bancario in uscita, a meno che non si applichino disposizioni specifiche.

8.2 Le seguenti sono "Operazioni con carta":

- a. "**Prelievo da ATM**": significa l'utilizzo della Carta Vivid e del PIN della Carta per ottenere contanti da un ATM; e
- b. "**Acquisto con Carta**" significa che l'Utente utilizza la propria Carta Vivid per acquistare beni e/o servizi da un esercente inserendo i dati della propria Carta Vivid e/o il PIN della Carta.

Ulteriori dettagli sulle operazioni con carta sono riportati nell'Allegato 1 (Termini e condizioni della carta Vivid).

8.3 Vivid può rifiutarsi di concludere una Operazione con l'Utente in qualsiasi momento e per qualsiasi motivo, inclusi, senza limitazione, i seguenti:

- a. non siano soddisfatte le condizioni di esecuzione previste dai Termini e Condizioni Generali o da eventuali Allegati agli stessi,
- b. risulta che l'esecuzione viola le disposizioni contrattuali, statutarie o altre disposizioni di legge,
- c. le tue istruzioni contengono qualche errore materiale,
- d. l'Utente non adempie ad alcuno dei suoi obblighi derivanti dai T&C Generali o da

qualsiasi altro accordo tra l'Utente e Vivid, nei confronti di Vivid o di altri Clienti,

- e. l'istruzione di pagamento non è conforme alle forme concordate ai sensi dei T&C Generali,
- f. l'ordine di pagamento non può essere eseguito per intero, in particolare perché gli importi disponibili sul Conto Vivid sono insufficienti,
- g. i fondi necessari per eseguire l'ordine di pagamento non sono stati effettivamente ricevuti da Vivid e sono ad esempio trattenuti o bloccati da terzi,
- h. sembra che l'istruzione di pagamento provenga da una persona non autorizzata,
- i. l'evoluzione della Tua condizione finanziaria o di una persona a voi legata finanziariamente mette a rischio il rapido e completo adempimento dei Tuoi obblighi,
- j. sembra che l'esecuzione dell'istruzione di pagamento esponga Vivid a rischi di responsabilità o di reputazione,
- k. un'autorità locale o estera (comprese le autorità di vigilanza e giudiziarie) vieti l'esecuzione dell'ordine,
- l. terzi facciano valere un diritto sul saldo del Conto Vivid,
- m. si superano i Limiti di transazione,
- n. l'operazione avviata possa costituire o essere correlata a una qualsiasi delle Attività Limitate; oppure
- o. per qualsiasi motivo ai sensi dei presenti T&C Generali, il Conto Vivid deve essere bloccato.

8.4 Se Vivid non esegue l'istruzione di pagamento, ti informerà immediatamente, al più tardi entro la fine del giorno lavorativo successivo e, se possibile, indicherà il motivo del rifiuto di eseguire la operazione. Se il rifiuto si basa su errori materiali, Vivid ti informerà di una procedura per correggere tali errori. L'indicazione del motivo o il riferimento a tale procedura possono essere omessi se ciò costituisce una violazione delle disposizioni di legge da parte di Vivid. Vivid può richiedere un compenso per un rifiuto giustificato.

8.5 Vivid fornisce ricevute virtuali per le Operazioni andate a buon fine, accessibili sulla Vivid App. È inoltre possibile generare e scaricare gli estratti conto di Vivid nell'App Vivid e, se l'Utente è un Cliente Business, su Vivid Web. Vivid non avrà e non ha alcun obbligo di fornirti una ricevuta fisica o un'altra conferma scritta cartacea in relazione a qualsiasi Operazione e a qualsiasi altra azione da lei eseguita all'interno dell'App Vivid.

9. Pagamento Vivid

9.1 Puoi inviare la Tua Moneta Elettronica ad altri Clienti Vivid utilizzando il saldo del Tuo Conto Vivid.

9.2 È possibile impartire un'istruzione per eseguire un Pagamento Vivid accedendo a Vivid App o, se sei un Cliente Business, a Vivid Web e seguendo le istruzioni visualizzate sullo schermo. Quando paghi i Clienti Vivid, devi inserire o scegliere dalla Tua rubrica l'identificativo unico della Controparte, come ad esempio un numero di telefono, un nome (come mostrato nella rubrica del Tuo dispositivo mobile), un numero di conto IBAN, ecc. per richiedere l'esecuzione di un Pagamento Vivid da parte nostra. È responsabilità dell'Utente

assicurarsi che l'identificativo unico della controparte sia inserito correttamente. Qualsiasi errore può far sì che il pagamento Vivid non vada a buon fine o che venga ritardato o indirizzato in modo errato. Non saremo responsabili di eventuali perdite subite dall'Utente a causa dell'inserimento di un identificativo univoco errato.

- 9.3 Per inviare l'istruzione per un pagamento Vivid, è necessario confermare i dati inseriti seguendo le istruzioni fornite da Vivid. Una volta fornita la conferma (a condizione che la Controparte sia un Cliente Vivid), si riterrà che la richiesta di eseguire il Pagamento Vivid sia stata ricevuta.

Se la Controparte non è un Cliente Vivid, genereremo un link che potrai condividere con tale terza parte affinché possa iscriversi a Vivid e ricevere un pagamento da te o fornire i propri dati di conto IBAN presso un prestatore di Servizi di Pagamento terzo, nel qual caso il Tuo pagamento sarà elaborato come Bonifico Bancario in uscita.

- 9.4 Una volta inviata l'istruzione di pagamento, verrà addebitata sul Tuo Conto e sarà possibile visualizzare il Pagamento Vivid completato nella Cronologia. Potremmo non essere in grado di modificare o ritirare tale pagamento. Eventuali dispute, controversie o reclami relativi all'acquisto sottostante o ad altre operazioni saranno risolti direttamente tra te e il Cliente Vivid e Noi non saremo in alcun modo responsabili nei Tuoi confronti.

10. **Bonifico Bancario in Uscita**

- 10.1 È possibile impartire un'istruzione per l'esecuzione di un Bonifico Bancario in uscita accedendo all'App Vivid e, se si è un Cliente Business, a Vivid Web e seguendo le istruzioni visualizzate. Dovrete inserire i dati del Conto Bancario della Controparte. È responsabilità dell'Utente assicurarsi che i dati della Controparte e del Conto Bancario della Controparte (gli "identificativi unici") siano inseriti correttamente. Qualsiasi errore nelle informazioni può far sì che il bonifico bancario non vada a buon fine o venga ritardato o indirizzato in modo errato. Non saremo responsabili di eventuali perdite subite dall'Utente a causa dell'inserimento di dati errati sul Conto Bancario della controparte.

- 10.2 Prima di confermare la Tua istruzione di eseguire il Bonifico Bancario sarai informato:

- a. dei dati del Conto Bancario della Controparte;
- b. dell'importo dei fondi che si desidera inviare alla controparte; e
- c. delle spese per il bonifico bancario, se applicabili.

- 10.3 Per inviare l'istruzione di esecuzione del Bonifico Bancario, sarà necessario confermare i dati inseriti seguendo le istruzioni a video nella Vivid App o, se l'Utente è un Cliente Business, in Vivid Web.

- 10.4 Quando invii un ordine per eseguire un Bonifico bancario in uscita a favore delle nostre affiliate e dei nostri partner per l'integrazione dei pagamenti, come Vivid Money GmbH (Germania), Vivid Digital Sarl (Italia), Vivid Money BV (Paesi Bassi) o Stichting Vivid Money (Paesi Bassi), possiamo processare tali pagamenti in una o più partite d'ordine nei confronti del destinatario e, se applicabile, attraverso lo schema di pagamento da loro specificato. Informeremo tempestivamente il destinatario degli ordini da voi impartiti e ci assicureremo che i tempi di esecuzione specificati nella Clausola 10.6 siano rispettati.

- 10.5 L'istruzione di eseguire il Bonifico Bancario o un Bonifico Bancario tramite pagamenti

ricorrenti si considera ricevuta nel momento in cui l'Utente fornisce l'istruzione, ad eccezione del caso in cui la richiesta di eseguire un Bonifico Bancario si consideri altrimenti ricevuta in un giorno che non è un Giorno Lavorativo o sia ricevuta dopo le 13:49, ora di Lussemburgo, di un Giorno Lavorativo, abbiamo il diritto di considerare la richiesta di eseguire il Bonifico Bancario in uscita come ricevuta nel Giorno Lavorativo successivo.

- 10.6 Se le istruzioni riguardano pagamenti in euro, ci assicureremo che l'importo del bonifico sia accreditato sul conto del prestatore di servizi di pagamento della controparte entro la fine del Giorno Lavorativo successivo a quello in cui l'istruzione di eseguire il bonifico è stata considerata ricevuta, fermo restando che se la banca della controparte supporta i bonifici istantanei SEPA cercheremo di inviare i fondi alla controparte in pochi minuti. Le istruzioni per i pagamenti in valute supportate diverse dall'euro saranno elaborate entro i tempi consueti per il relativo schema di pagamento e, ove possibile, ti informeremo di tali tempi.
- 10.7 Se la valuta del Conto Bancario della Controparte è diversa da quella del Tuo Conto Vivid, nell'ambito del Bonifico Bancario il prestatore di Servizi di Pagamento della Controparte o, a seconda dei casi, Noi o il Nostro prestatore di Servizi di Pagamento effettueremo un cambio di valuta estera. In quest'ultimo caso le spese di conversione saranno a Tuo carico.
- 10.8 Puoi revocare la Tua istruzione di eseguire un Bonifico Bancario in qualsiasi momento prima della fine del Giorno Lavorativo precedente la data in cui il Bonifico Bancario deve essere eseguito. Dopo questo momento l'istruzione è irrevocabile.
- 10.9 Una volta completato il Bonifico, sarà possibile visualizzare il Bonifico effettuato nella Cronologia.
- 10.10 Se, per qualsiasi motivo, i fondi che sono stati convertiti in una valuta diversa da quella del Tuo Conto Vivid ai sensi della clausola 10.6 di cui sopra non sono depositati nel Conto Bancario della Controparte e sono restituiti a Vivid in tale altra valuta, saranno convertiti nella valuta del Tuo Conto Vivid da cui sono stati originariamente prelevati. A causa della differenza di prezzo per l'acquisto e la vendita di valute e/o delle fluttuazioni dei tassi di cambio, l'importo della Moneta Elettronica che ricevi di nuovo sul Tuo Conto Vivid può essere superiore o inferiore a quello originariamente riscattato per eseguire il Bonifico Bancario. Le commissioni e le perdite di cambio di valuta estera derivanti da questa conversione sono a carico dell'Utente. Vivid non è responsabile per eventuali perdite subite in questo senso.

11. Pagamenti con addebito diretto SEPA

- 11.1 Un pagamento con addebito diretto è un'operazione di pagamento avviata dal beneficiario (di solito il tuo merchant) e addebitata al pagatore (tu), dove l'importo del pagamento è specificato dal beneficiario. A meno che questa funzionalità non sia disattivata per il tuo Conto Vivid, abbiamo abilitato i Pagamenti con addebito diretto SEPA per il tuo Conto Vivid in modo che le Controparti che siano beneficiarie dei pagamenti che operano con prestatori di servizi di pagamento nell'area SEPA possano addebitare il vostro Conto Vivid in euro tramite un Pagamento con addebito diretto SEPA.
- 11.2 Affinché i pagamenti con addebito diretto SEPA funzionino con il vostro Conto Vivid,
 - il prestatore di servizi di pagamento della Controparte deve utilizzare lo schema di addebito diretto SEPA di base, e
 - il Cliente deve conferire un mandato di addebito diretto SEPA ("**Mandato**") alla

Controparte (il beneficiario) prima dell'operazione di pagamento. Con il Mandato, Vivid è autorizzata a pagare gli addebiti diretti SEPA core istruiti dalla Controparte e a disporre a sua volta un pagamento con addebito diretto SEPA. Il Mandato deve essere conferito per iscritto o secondo le modalità concordate con Vivid. Il Mandato deve contenere le seguenti dichiarazioni

- a) una dichiarazione che autorizzi la Controparte a riscuotere i pagamenti dal tuo Conto Vivid tramite addebito diretto e
- b) una dichiarazione che autorizzi Vivid a pagare gli addebiti diretti SEPA core effettuati dal beneficiario sul conto del Cliente.

Il Mandato deve contenere i seguenti dati di autorizzazione:

- identificazione del beneficiario
- identificativo del creditore
- indicazione se il Mandato è per un pagamento una tantum o ricorrente
- il tuo nome
- il nostro nome come prestatore di servizi di pagamento e il tuo IBAN. Il Mandato di addebito diretto può contenere ulteriori dettagli che integrano i dati dell'autorizzazione.

Nel caso in cui il Cliente abbia dato un'autorizzazione all'incasso (*Einzugsermächtigung*) alla controparte, autorizzandola a riscuotere i pagamenti dal conto del Cliente tramite addebito diretto, ci incaricate allo stesso tempo di pagare gli addebiti diretti effettuati dalla Controparte sul tuo Conto Vivid. Con l'autorizzazione all'incasso, ci autorizzate a pagare gli addebiti diretti effettuati dalla Controparte. L'autorizzazione all'incasso è considerata un Mandato. L'autorizzazione all'incasso deve contenere i seguenti dati di autorizzazione

- nome e indirizzo del beneficiario
- il tuo nome
- il tuo codice IBAN.

L'autorizzazione all'incasso può contenere ulteriori dettagli a integrazione dei dati di autorizzazione.

11.3 Il Mandato può essere revocato solo con la Controparte (il beneficiario).

11.4 Indipendentemente dal fatto che un pagamento con addebito diretto SEPA sia stato autorizzato da dal Cliente o meno, il Cliente ha diritto a un rimborso (il "**Rimborso**") dell'importo da noi addebitato sul suo Conto Vivid in relazione al pagamento con addebito diretto SEPA, se ne fa richiesta entro otto settimane dalla data di addebito sul suo Conto Vivid. Tale richiesta di Rimborso dovrà essere effettuata esclusivamente attraverso la funzionalità dedicata nella App e Web Vivid del Cliente; a tal fine il Cliente dovrà effettuare il login. Riporteremo il saldo del Conto Vivid del Cliente a quello che sarebbe stato senza l'addebito del pagamento. Eventuali rivendicazioni della Controparte nei confronti del Cliente non saranno influenzate da tale circostanza. Ciò significa, ad esempio, che il prezzo di acquisto deve essere pagato di nuovo o che il commerciante può avere diritto a ricevere e addebitare costi aggiuntivi in quanto il Cliente ha annullato il pagamento. Il diritto al rimborso ai sensi del presente Articolo 11.4 è precluso laddove l'importo dell'addebito diretto sia stato espressamente autorizzato dal Cliente direttamente a noi.

11.5 In caso di pagamenti con addebito diretto SEPA non autorizzati (ossia senza Mandato), errati o non eseguiti, i vostri diritti sono disciplinati dalle regole generali di cui alla Sezione 20.

12. Richiesta di pagamento

12.1 Se l'Utente è un Cliente al Dettaglio, può richiedere un pagamento da parte di terzi inserendo il numero di telefono della Controparte e seguendo le istruzioni a schermo nella Vivid App. Se la controparte è un Cliente al Dettaglio di Vivid, potrai autorizzare un pagamento Vivid a Tuo favore nella Tua App Vivid. Se la Controparte non è un Cliente al Dettaglio di Vivid, genereremo un link con i dati del Tuo Conto Vivid, che potrai condividere con la Controparte per avviare un Bonifico in entrata dal Tuo conto esterno. Dovresti utilizzare questa funzione solo per gli importi che ti sono dovuti e che devono essere pagati per intero.

12.2 Se un Cliente Vivid autorizza un Pagamento Vivid da te richiesto, riceverai Moneta Elettronica sul Tuo Conto Vivid e ti invieremo una notifica nell'App Vivid e il pagamento sarà visualizzabile nella Tua Cronologia.

13. Il Tuo Saldo e le Operazioni in Eccesso rispetto al Tuo Saldo

13.1 L'Utente riconosce che i saldi e i fondi disponibili riportati in Vivid sono solo saldi approssimativi in tempo reale e non i saldi regolati del Conto Vivid. Un saldo in tempo reale potrebbe non tenere conto degli addebiti e degli accrediti in sospeso. Vivid fornirà informazioni sugli addebiti e gli accrediti in sospeso non appena ne sarà in possesso. Vivid può adattare in qualsiasi momento i saldi, compreso il riaddebito degli importi accreditati nel caso in cui i fondi non vengano ricevuti da Vivid o i fondi vengano ritrasferiti da Vivid, ad esempio a seguito di storni di operazioni. Lo storno di una operazione può avvenire, tra l'altro, in caso di storno del mezzo di pagamento utilizzato per una ricarica del Conto Vivid o di una richiesta di restituzione ricevuta da Vivid in relazione a un bonifico in entrata. Le circostanze in cui è possibile effettuare uno storno della operazione sono determinate, tra l'altro, dalle disposizioni contrattuali o legali applicabili al mezzo di pagamento utilizzato (ad esempio, carte di pagamento o conti bancari). Vivid non è tenuta a verificare la validità o la legalità di tali storni di operazione e l'Utente accetta di assumersi tutte le conseguenze di tali storni.

13.2 Se per qualsiasi motivo esegui una Operazione in eccesso rispetto al saldo residuo del Tuo Conto Vivid (ad esempio, ma non solo, se l'importo dell'Operazione con Carta è diverso tra la data di autorizzazione e la data di liquidazione e regolamento) il saldo del Tuo conto sarà pari a zero e ti informeremo dell'importo che ci devi. Accetti di aggiungere immediatamente denaro al Tuo Conto Vivid per l'importo necessario a coprirlo; tali importi sono dovuti senza necessità di notifica preventiva. In caso di inadempienza:

- a. potremmo addebitare l'importo sui Tuoi altri Conti Vivid, anche in altre Valute supportate, effettuando una conversione di valuta;
- b. possiamo esercitare il Nostro diritto di compensazione in relazione agli importi che ti dobbiamo;
- c. avviare una procedura di riaddebito o di richiesta di restituzione per qualsiasi operazione specifica che abbia superato il saldo residuo;
- d. adottare misure di recupero crediti, tra cui, a titolo esemplificativo e non esaustivo,

incaricare un'agenzia di recupero crediti o avvocati o perseguire la richiesta in tribunale. Ci riserviamo il diritto di addebitarti le spese ragionevolmente sostenute in relazione a qualsiasi azione di recupero crediti o di esecuzione;

- e. se Vivid ti richiede di completare una ricarica per coprire un importo dovuto a Vivid e l'Utente non lo fa entro 7 Giorni Lavorativi, ci autorizzi ad avviare una operazione di pagamento per l'importo dovuto da una delle Tue carte di pagamento o conti bancari detenuti presso terzi.

14. Promozioni

Di tanto in tanto, Noi o, a seconda dei casi, i nostri affiliati, partner o fornitori di servizi possiamo offrire programmi di riferimento, cashback, incentivi per chi invita altri a utilizzare i Servizi di Pagamento Vivid, lotterie o altre promozioni. Eventuali premi, punti, bonus o altri incentivi nell'ambito di tali promozioni saranno soggetti alle condizioni vigenti applicabili, se del caso, e comunque a nostra esclusiva discrezione. Ci riserviamo il diritto di modificare, sospendere o interrompere tali promozioni in qualsiasi momento.

15. Sicurezza

15.1 Devi assicurarti di prendere tutte le misure ragionevoli per:

- a. assicurarsi che il cellulare e il codice di accesso per sbloccarlo siano tenuti al sicuro;
- b. assicurarsi che il codice di accesso all'App Vivid e a Vivid Web sia mantenuto sicuro e protetto;
- c. assicurarsi che il PIN della Vivid Card e gli altri numeri univoci (compresi CVC, scadenza e numero della carta) siano conservati al sicuro
- d. di seguire i consigli e i suggerimenti di sicurezza che possiamo pubblicare di tanto in tanto.

15.2 Il requisito di cui alla clausola 14.1 include, ma non si limita a, a scanso di equivoci:

- a. chiudere l'App Vivid o il Web Vivid che fornisce l'accesso ai Servizi di Pagamento Vivid ogni volta che non lo si utilizza;
- b. mantenere il cellulare che si utilizza per accedere a Vivid sicuro e protetto e bloccato con una password sicura o un altro meccanismo di sicurezza;
- c. non scrivere o comunicare a nessuno il codice di accesso;
- d. cambiare regolarmente il codice di accesso;
- e. se si ricevono SMS o e-mail, questionari, sondaggi o altri link che richiedono di fornire il codice di accesso, non fornire le informazioni e contattare il Nostro Servizio Clienti;
- f. garantire che il cellulare e l'account di posta elettronica utilizzati per comunicare con Noi siano sicuri e accessibili solo da te, in quanto il cellulare e l'indirizzo di posta elettronica possono essere utilizzati per reimpostare il Tuo codice di accesso o per inviare informazioni relative alla sicurezza e all'accesso ai Servizi di Pagamento Vivid;
- g. se in qualsiasi momento ritieni che il Tuo codice di accesso sia stato smarrito, rubato o che qualsiasi altra persona sia a conoscenza del Tuo codice di accesso o che qualcuno

abbia accesso al Tuo account di posta elettronica o al cellulare che utilizzi per comunicare con noi, informa l'Assistenza Clienti;

- h. per mantenere la Vivid Card al sicuro e protetta;
- i. non scrivere o comunicare a nessuno il PIN della carta o i dettagli della Vivid Card; e
- j. disabilitare ("congelare") la propria Vivid Card o altrimenti segnalarci, in qualsiasi momento, se si ritiene che la sicurezza della propria Vivid Card sia a rischio, ad esempio in caso di smarrimento, compromissione o furto.

15.3 Tutte le Operazioni sono elaborate con metodi automatizzati e chiunque ottenga le Tue credenziali di accesso a Vivid o ottenga l'accesso a una Carta Vivid potrebbe utilizzarle per effettuare una Operazione senza il Tuo permesso. Se noti un uso improprio, un furto o un uso non autorizzato del Tuo cellulare, della Tua Carta Vivid, del Passcode o del PIN della Carta o qualsiasi altra attività che ti insospettisce, devi 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.

16. Limitazioni all'uso dei Servizi di Pagamento Vivid

16.1 Non è consentito (le "Attività Limitate"):

- a. utilizzare i Servizi di Pagamento Vivid per scopi illegali, inclusi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, frodi e riciclaggio di denaro, materiali o servizi illegali a sfondo sessuale, prodotti contraffatti, attività di gioco d'azzardo illegali, finanziamento di organizzazioni terroristiche, acquisto o vendita illegale di tabacco, armi da fuoco, farmaci da prescrizione, altre sostanze controllate o altri prodotti o servizi vietati dalla legge. Vivid segnalerà qualsiasi attività sospetta e collaborerà con qualsiasi agenzia di polizia o autorità di regolamentazione competente;
- b. utilizzare i Servizi di Pagamento Vivid per abusare, sfruttare o aggirare le limitazioni d'uso imposte da un esercente sui servizi da esso forniti, o per ottenere beni o servizi senza pagare l'importo dovuto parzialmente o per intero;
- c. violare i T&C Generali, i Termini e Condizioni della Carta Vivid e le altre Integrazioni (a seconda dei casi) o qualsiasi altro accordo o politica concordata con Vivid;
- d. utilizzare i Servizi di Pagamento Vivid per violare qualsiasi legge, statuto, ordinanza o regolamento o altra forma di decisione o orientamento delle autorità governative, compresi i tribunali;
- e. violare i diritti d'autore, i brevetti, i marchi, i segreti commerciali o altri diritti di proprietà intellettuale di Vivid o di terzi, o i diritti di pubblicità o di privacy;
- f. agire in modo diffamatorio, calunnioso, minaccioso o molesto quando si utilizzano i Servizi di Pagamento Vivid;
- g. fornirci informazioni false, inaccurate o fuorvianti;
- h. impartirci istruzioni per inviare o ricevere ciò che ragionevolmente riteniamo essere fondi potenzialmente fraudolenti per Tuo conto;
- i. controllare un Conto Vivid che sia collegato a un altro Conto Vivid che abbia svolto una qualsiasi di queste Attività Limitate;

- j. condurre la propria attività o utilizzare i Servizi di Pagamento Vivid in modo tale da provocare o da poter provocare reclami, controversie, storni, Chargeback, spese, multe, sanzioni o altre responsabilità nei confronti di Vivid, di altri Clienti, di terzi o dell'Utente;
- k. utilizzare il proprio Conto Vivid o i Servizi di Pagamento Vivid in un modo che Vivid, Visa, MasterCard o qualsiasi altro circuito di carte o rete di trasferimento elettronico di fondi ritenga ragionevolmente che sia un abuso del circuito di carte o una violazione delle regole dell'associazione di carte o della rete;
- l. intraprendere qualsiasi azione che imponga un carico irragionevole o sproporzionato sulla nostra infrastruttura; facilitare qualsiasi virus, trojan, worm o altri programmi informatici che possano danneggiare, interferire in modo dannoso, intercettare segretamente o espropriare qualsiasi sistema, dato o informazione; utilizzare un proxy di anonimizzazione; o interferire o tentare di interferire con i Servizi di Pagamento Vivid;
- m. intraprendere qualsiasi azione che possa causare l'interruzione, la sospensione e/o la cessazione di qualsiasi servizio da parte dei nostri fornitori di servizi Internet, processori di pagamento o altri fornitori;
- n. utilizzare i Servizi di Pagamento Vivid per testare il comportamento delle carte di pagamento;
- o. aggirare qualsiasi politica o decisione di Vivid in merito al Tuo Conto Vivid, incluso, a titolo esemplificativo e non esaustivo, il tentativo di creare un nuovo o ulteriore Conto Vivid quando devi già determinati importi non saldati a Vivid o se il Tuo Conto Vivid è stato ristretto, sospeso o altrimenti limitato; creare nuovi o ulteriori Conti Vivid utilizzando Informazioni che non sono Tue (ad esempio, nome, indirizzo, indirizzo e-mail, ecc.); o utilizzare il Conto Vivid di qualcun altro;
- p. molestare i nostri dipendenti, agenti, consulenti, controparti o altri Clienti;
- q. rifiutare di collaborare a un'indagine o di fornire conferma della Tua identità o di qualsiasi informazione che ci fornisci;
- r. utilizzare i Servizi di Pagamento Vivid in un modo che riteniamo possa costituire una violazione delle regole della rete di pagamento elettronico, delle regole dell'associazione o della rete di carte, o delle leggi e dei regolamenti applicabili;
- s. rifiutare o non fornire ulteriori informazioni o documenti sull'Utente che possiamo ragionevolmente richiedere;
- t. condurre la propria attività o utilizzare i Servizi di Pagamento Vivid in modo da ricevere un numero sproporzionato di reclami o Chargeback;
- u. avere un punteggio di credito fornito da un fornitore terzo a scelta di Vivid che indica un livello di rischio più elevato associato all'uso dei Servizi;
- v. rivelare il proprio codice di accesso o il PIN della carta a chiunque o utilizzare il Conto Vivid o la Carta Vivid di qualcun altro;
- w. andare in saldo negativo rispetto al proprio Conto Vivid; e
- x. se siete un Cliente Business, intraprendere o facilitare qualsiasi Attività Commerciale Vietata.

- 16.2 Ci riserviamo il diritto di rifiutare l'esecuzione di una Operazione direttamente o indirettamente associata a un Paese soggetto a restrizioni.
- 16.3 Se Vivid, a sua esclusiva discrezione, ritiene che l'Utente possa aver violato le disposizioni della presente clausola sulle restrizioni all'uso dei Servizi di Pagamento Vivid, possiamo intraprendere azioni per proteggere Noi stessi, gli altri Clienti e i terzi. Le azioni che potremmo intraprendere includono, ma non si limitano a:
- a. chiudere, sospendere o limitare l'accesso al proprio Account Vivid o a uno o più Servizi di Pagamento Vivid, temporaneamente o permanentemente;
 - b. contattare altri Clienti che hanno effettuato operazioni con voi; contattare la vostra banca o l'emittente della carta di pagamento; e/o avvisare altri Clienti, le forze dell'ordine o terze parti interessate delle Tue azioni;
 - c. aggiornare le informazioni inesatte che ci hai fornito;
 - d. intraprendere un'azione legale contro di te;
 - e. interrompere i T&C Generali o il Tuo accesso ai Servizi di Pagamento Vivid; e/o
 - f. invertire completamente o parzialmente una operazione.
- 16.4 Ove possibile, Vivid fornirà all'Utente le informazioni pertinenti in merito alle azioni imposte, ma potrebbe non essere in grado di farlo in conformità con la legge applicabile, anche evitando di divulgare informazioni protette di terzi o di interferire nel corso di un'indagine.

17. Limiti di transazione

- 17.1 Ci riserviamo il diritto di imporre, a nostra esclusiva discrezione, dei Limiti di transazione, basati su criteri da Noi determinati e che non devono essere divulgati.
- 17.2 Potremmo informarla di alcuni di questi Limiti di transazione in Vivid App o su Vivid Web. Vivid può, di volta in volta, fornirti procedure o metodi per rimuovere o aumentare tali limiti. Ci riserviamo il diritto di non mostrare più alcun Limite di transazione in Vivid.

18. Sospensione dei Servizi di Pagamento Vivid

- 18.1 Ci riserviamo il diritto di modificare, sospendere o interrompere qualsiasi aspetto dei Servizi di Pagamento Vivid in qualsiasi momento, compresi gli orari di funzionamento o la disponibilità dei Servizi di Pagamento Vivid o di qualsiasi funzione dei Servizi di Pagamento Vivid, senza preavviso e senza alcuna responsabilità, a condizione che l'Utente mantenga almeno un metodo di rimborso della Moneta Elettronica sul proprio conto.

19. Il Nostro Diritto di Compensazione e il Diritto di Pegno

- 19.1 Vivid può compensare qualsiasi importo a lei dovuto con la Moneta Elettronica presente sul Tuo Conto Vivid e con qualsiasi altro importo a te dovuto.
- 19.2 Se, per qualsiasi motivo, non siamo in grado di esercitare il Nostro diritto di compensazione, possiamo avviare una operazione di pagamento per l'importo che ci deve essere risarcito dall'Utente da una delle sue carte di pagamento memorizzate o da conti bancari con fornitori di servizi di pagamento terzi.

19.3 Al fine di garantire tutti i crediti esistenti, futuri e condizionati che sorgono nei Tuoi confronti, Vivid ha un diritto di pegno sui Tuoi crediti come parte dell'utilizzo dei Servizi di Pagamento Vivid (ad esempio, il pagamento del saldo del Conto Vivid). Vivid ha il diritto di far valere il diritto di pegno nei Tuoi confronti in tutto o in parte, immediatamente e senza dare un preavviso o una scadenza all'Utente.

20. **La nostra responsabilità in relazione a operazioni non autorizzate e non corrette**

20.1 Riteniamo che tutte le Operazioni siano autorizzate dall'Utente, a meno che quest'ultimo non ce lo comunichi o Noi non ci accorgiamo del contrario.

20.2 Se ritieni che una Operazione sia stata eseguita in modo non corretto o non sia stata da te autorizzata, devi informarci immediatamente (e in ogni caso se sei un Cliente al Dettaglio, entro 13 mesi dalla data della Operazione, o in caso di Cliente Business, entro 1 mese) nel momento in cui vieni a conoscenza di tale operazione che dà origine a un reclamo, contattando l'Assistenza Clienti come descritto nella sezione pertinente dei T&C Generali. La mancata notifica immediatamente dopo essere venuti a conoscenza della operazione o entro 13 mesi, se si tratta di un Cliente al Dettaglio, o entro 1 mese, se si tratta di un Cliente Business, dalla data della operazione non autorizzata o eseguita in modo errato, comporterà la perdita del diritto alla correzione della questione e sarà considerata come un'approvazione e una ratifica e le informazioni fornite saranno considerate irrevocabilmente corrette in modo da non poter contestare direttamente o indirettamente tali operazioni. Nel caso in cui l'Utente non ci informi entro 5 Giorni Lavorativi dal momento in cui è venuto a conoscenza delle operazioni in questione, non si riterrà che l'Utente ci abbia informato immediatamente come richiesto dalla presente clausola.

20.3 Qualora si accerti che una Operazione non è stata autorizzata dal Cliente, o è stata avviata o eseguita in modo errato da Noi (a condizione che possiamo dimostrare che tale operazione errata ha avuto luogo), e il Cliente ci ha notificato in conformità alla Clausola 19.2 immediatamente dopo esserne venuto a conoscenza e in ogni caso entro 13 mesi dalla data della Operazione non autorizzata del Cliente, fatte salve le Clausole da 19.3-19.7, rimborseremo l'importo addebitato senza autorizzazione e, se del caso, intraprenderemo qualsiasi altra azione necessaria per ripristinare il Conto nello stato in cui si sarebbe trovato se la operazione non autorizzata o errata non avesse avuto luogo.

20.4 Tuttavia, fatta salva la clausola 19.2 di cui sopra, in caso di forte sospetto di una operazione non autorizzata derivante da un comportamento fraudolento dell'Utente e qualora tale sospetto sia basato su motivi oggettivi comunicati all'autorità competente, condurremo, entro un tempo ragionevole, un'indagine prima di effettuare il rimborso della operazione.

20.5 Non siamo responsabili di eventuali perdite dovute a un uso non autorizzato della nostra funzionalità di pagamento con carta contactless (carta virtuale tramite Google pay o Apple pay o carta fisica) se la soglia di pagamenti che possono essere effettuati con questa funzionalità senza ulteriore autenticazione rimane inferiore a 150 EUR. L'utilizzo di questa funzionalità è a rischio dell'Utente. Se non si desidera correre il rischio di tali pagamenti con carta contactless, è possibile disattivare la funzionalità contactless nell'App e nel Web Vivid e disabilitare le carte Vivid per i pagamenti tokenizzati sul telefono.

20.6 L'Utente è responsabile e Noi possiamo ritenerlo responsabile per:

- a. tutte le perdite sostenute in relazione a una Operazione non autorizzata se ha agito in

modo fraudolento, o se ha intenzionalmente o con grave negligenza mancato di rispettare gli obblighi di cui alla Clausola 14 o se non ci ha avvisato in tempo in conformità alla Clausola 19.2; e

- b. qualsiasi perdita fino a un importo di 50 EUR, sostenuta in relazione a ciascuna Operazione non autorizzata, derivante dall'uso di uno strumento di pagamento smarrito o rubato o dall'appropriazione indebita di uno strumento di pagamento, o nel caso in cui l'Utente non abbia altrimenti rispettato i propri obblighi ai sensi della clausola 14.

Nel caso in cui la Società non richieda un'autenticazione forte del Cliente (tranne nei casi in cui non sia obbligata a farlo), l'Utente non dovrà sostenere alcuna perdita finanziaria ai sensi dei punti (a) o (b), a meno che l'Utente stesso, un Utente del Tuo Conto Condiviso o altri suoi Utenti Autorizzati non abbiano agito in modo fraudolento.

20.7 Nel caso in cui l'Utente sia un Cliente Business, è anche responsabile di eventuali perdite subite in relazione a una Operazione non autorizzata se ha intenzionalmente o per negligenza omesso di rispettare gli obblighi di cui alla Clausola 14, o nella misura in cui ha altrimenti causato tale perdita, o non ci ha avvisato in tempo ai sensi della Clausola 19.2 di cui sopra. Ciò include la responsabilità per i casi di smarrimento, furto o appropriazione indebita degli strumenti di pagamento. Non saremo responsabili nei confronti dell'Utente per eventuali perdite derivanti da operazioni non autorizzate nel caso in cui ha agito in modo fraudolento o nel caso in cui, con dolo o colpa grave, non ha utilizzato il Conto in conformità con i T&C Generali.

20.8 Se l'Utente è un Cliente Business, spetta a lui stabilire e dimostrare che la operazione di pagamento è stata una operazione non autorizzata, o non accuratamente elaborata, registrata o inserita nei conti, o influenzata da un errore tecnico o da qualche altra carenza dei nostri servizi che ha causato l'errore o l'uso non autorizzato, affinché possa esercitare qualsiasi diritto ai sensi della Clausola 19.3. Inoltre, non siamo responsabili per eventuali perdite dovute a operazioni di pagamento elaborate in modo impreciso o ritardate. Gli articoli 72 e 89 della PSD2 e le disposizioni equivalenti nelle trasposizioni della PSD2 non si applicano all'utilizzo del Nostro servizio da parte dell'Utente, il che significa che non siamo responsabili nei Tuoi confronti per eventuali perdite o danni in questo caso.

21. **Responsabilità generale**

21.1 Non saremo responsabili della mancata esecuzione o dell'esecuzione difettosa in relazione a un pagamento Vivid o a un bonifico in uscita da Noi effettuato in base a un identificativo unico da te fornito che si riveli errato. Tuttavia, compiremo ogni ragionevole sforzo per recuperare i fondi coinvolti in tale operazione e potremo addebitarti le spese sostenute dalle banche intermediarie e/o dalla banca del beneficiario per la loro assistenza nel processo di rintracciamento, a condizione che Tu copra le nostre commissioni e spese associate a tale operazione.

21.2 Non siamo responsabili nei Tuoi confronti per la corretta esecuzione di un pagamento Vivid, di un bonifico in uscita, di un Prelievo da ATM o di un Acquisto con Carta, se possiamo dimostrare a te (e, se del caso, al prestatore di servizi di pagamento del beneficiario) che il prestatore di servizi di pagamento del beneficiario ha ricevuto il pagamento entro il periodo di tempo appropriato. Tuttavia, su richiesta dell'Utente, ci adopereremo per rintracciare eventuali operazioni di pagamento non eseguite o eseguite in modo difettoso o eventuali

Bonifici in Uscita eseguiti correttamente su un conto ritenuto fraudolento e comunicheremo all'Utente l'esito delle nostre ricerche.

- 21.3 In caso di esecuzione errata di un ordine di pagamento Vivid, ad esclusione di un rimborso, può anche avviare misure per un'azione correttiva nella misura in cui l'ordine di pagamento contiene tutte le informazioni necessarie per intraprendere azioni correttive in relazione alla relativa esecuzione errata, in particolare nei casi in cui Vivid abbia trasferito un importo diverso da quello specificato nell'ordine di pagamento.
- 21.4 Non saremo responsabili nei Tuoi confronti per qualsiasi:
- a. ritardo o mancato adempimento dei nostri obblighi ai sensi dei Termini e Condizioni Generali (incluso qualsiasi ritardo nel pagamento) a causa di qualsiasi causa al di fuori del Nostro ragionevole controllo, inclusa, a titolo esemplificativo, qualsiasi azione o inazione da parte Tua o di terzi, qualsiasi evento di forza maggiore, ritardi bancari, guasti tecnici, inclusi i guasti informatici dei fornitori di servizi di terzi da Noi utilizzati o di Vivid stessa, a condizione che tale guasto tecnico di Vivid sia risolto entro ventiquattro (24) ore, ritardi postali, guasti o ritardi di qualsiasi fax o trasmissione elettronica, incidenti, emergenze, cause di forza maggiore o qualsiasi circostanza anormale o imprevedibile; oppure
 - b. perdite conseguenti o indirette (come la perdita di profitti o di opportunità) in cui potreste incorrere a causa del mancato adempimento da parte nostra dei nostri doveri nell'ambito di una Operazione; oppure
 - c. perdite in conseguenza di un requisito imposto dalla Legge del 2009 o dei nostri obblighi ai sensi delle leggi di qualsiasi Stato SEE o altra giurisdizione.
- 21.5 L'Utente è responsabile di tutte le responsabilità, finanziarie o di altro tipo, sostenute da Vivid, da un Cliente Vivid o da una terza parte, causate da o derivanti dalla violazione dei T&C Generali, dall' utilizzo dei Servizi di Pagamento Vivid e da qualsiasi utilizzo dell'Account Vivid dell'Utente. L'Utente accetta di rimborsare Vivid, un Cliente Vivid o una terza parte per ogni e qualsiasi responsabilità, nella misura in cui non sia proibito dalla legge applicabile.
- 21.6 L'Utente rimane responsabile ai sensi dei T&C Generali per tutti gli addebiti e gli altri importi sostenuti attraverso l'uso del Conto Vivid e della Carta Vivid in qualsiasi momento, indipendentemente dalla cessazione, sospensione o chiusura.
- 21.7 L'Utente è l'unico responsabile della comprensione e del rispetto di tutte le leggi, le norme e i regolamenti della propria giurisdizione specifica che potrebbero essere applicabili in relazione all'utilizzo dei Servizi di Pagamento Vivid, compresi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, quelli relativi alle attività di esportazione o importazione, alle imposte o alle operazioni in valuta estera. L'Utente è responsabile nei confronti dello Stato e di altri soggetti per l'adempimento di tutti gli obblighi fiscali in modo indipendente. Vivid non è responsabile dell'esecuzione degli obblighi fiscali, né del calcolo e del trasferimento delle imposte a te applicabili.
- 21.8 L'Utente accetta di difendere, indennizzare, rimborsare e risarcire Vivid, i nostri fornitori terzi, i nostri dipendenti o agenti autorizzati ad agire per Nostro conto da qualsiasi reclamo o richiesta (incluse, ma non solo, le spese legali) avanzata o sostenuta da terzi a causa di o derivante dalla violazione dei presenti T&C Generali, dalla violazione di qualsiasi legge e/o dall'uso dei Servizi di Pagamento Vivid.

21.9 Nulla di quanto contenuto nei T&C Generali varrà a escludere la responsabilità per frode o negligenza grave o per qualsiasi responsabilità che non possa essere esclusa o modificata per legge.

21.10 In nessun caso Vivid sarà responsabile per la perdita di profitti o per qualsiasi danno speciale, incidentale o consequenziale derivante dai T&C Generali o altrimenti in relazione ai Servizi di Pagamento Vivid, in qualsiasi modo si verifichi.

21.11 Nella misura consentita dalla legge applicabile, Vivid non è responsabile, e l'Utente accetta di non ritenerla responsabile, per eventuali danni o perdite (inclusi, ma non limitati a, perdita di denaro, avviamento o reputazione, profitti o altre perdite intangibili o qualsiasi danno speciale, indiretto o consequenziale) derivanti direttamente o indirettamente da:

- a. l'impossibilità di utilizzare i Servizi di Pagamento Vivid per qualsiasi motivo;
- b. ritardi o interruzioni dei Servizi di Pagamento Vivid;
- c. difetti, bug, errori o imprecisioni di qualsiasi tipo nell'App Vivid e nel Web Vivid;
- d. il contenuto, le azioni o le inazioni di terzi;
- e. una sospensione o altra azione intrapresa in relazione al Tuo Conto Vivid o ai Servizi di Pagamento Vivid;
- f. la necessità di modificare pratiche, contenuti o comportamenti, o la perdita o l'impossibilità di fare affari, a seguito di modifiche ai presenti T&C Generali o alle politiche di Vivid; e
- g. azioni e operazioni illegali di terzi eseguite utilizzando documenti contraffatti e/o illegali o dati ricevuti illegalmente.

21.12 Se l'Utente è un Cliente Business, accetta e riconosce che l'articolo 79, paragrafo 1, l'articolo 81, paragrafo 3, e gli articoli 86, 88-90, 93 e 101 della Legge del 2009, nonché le disposizioni equivalenti nella vostra giurisdizione nazionale che attuano i requisiti della PSD 2, non si applicano integralmente al Nostro rapporto con l'Utente, anche se indicato diversamente nei presenti T&C Generali, non siamo responsabili nei confronti dell'Utente per le perdite o i danni che potrebbe subire ai sensi di tali articoli e disposizioni.

22. **Prelievo di Fondi**

22.1 Puoi prelevare fondi dal Tuo Conto Vivid eseguendo un Bonifico Bancario in uscita e scegliendo uno dei Tuoi conti bancari come Conto Bancario di Contropartita o utilizzando qualsiasi altro metodo disponibile che ti viene comunicato di volta in volta.

22.2 Vivid non è responsabile del pagamento del prelievo una volta che i fondi sono stati ricevuti dal Tuo prestatore di Servizi di Pagamento, poiché Vivid è il pagatore e non il prestatore di Servizi di Pagamento per i prelievi.

23. **Chiusura del Conto**

23.1 È possibile chiudere il proprio Conto sia nell'App Vivid o, se si è un Cliente Business, su Vivid Web, sia contattando l'Assistenza Clienti. Se il Tuo Conto Vivid ha un saldo positivo al momento della sua chiusura da parte tua, dovresti ritirare i Tuoi fondi prima della chiusura.

Se il Tuo Conto Vivid viene chiuso da Noi per i motivi indicati nei Termini e Condizioni Generali, cercheremo di offrirti la possibilità di trasferire eventuali fondi rimanenti dal Conto Vivid, a meno che ciò non comporti una violazione dei T&C Generali o dei requisiti legali o normativi a Noi applicabili. Vivid si riserva il diritto di consegnare eventuali fondi residui di un Conto Vivid chiuso alla Caisse de Consignation (la Tesoreria dello Stato del Lussemburgo).

23.2 Non puoi chiudere il Tuo Conto Vivid per eludere un'indagine. Se si tenta di chiudere il Conto Vivid mentre Vivid sta conducendo un'indagine, può bloccare il Conto Vivid per proteggere tutte le parti dei Servizi di Pagamento Vivid, le sue affiliate o una terza parte da qualsiasi responsabilità. Rimarrai responsabile di qualsiasi obbligo relativo al Tuo Conto Vivid anche dopo la chiusura dello stesso.

24. **Avvisi e Comunicazioni**

24.1 L'Utente accetta e acconsente alla ricezione elettronica di tutte le Comunicazioni che forniamo in relazione ai Servizi di Pagamento Vivid. Forniremo all'Utente le Comunicazioni tramite la funzione di messaggistica dell'App Vivid o inviandole via email all'indirizzo email principale indicato nel Profilo del Conto Vivid dell'Utente.

24.2 È Tua responsabilità assicurarti di accedere regolarmente a Vivid e di rivedere regolarmente il Tuo indirizzo email principale e gli altri dettagli nel Tuo Profilo dell'Account Vivid e di aprire e rivedere le comunicazioni che ti consegniamo attraverso l'App Vivid o l'email. Sei obbligato a rivedere le Tue comunicazioni e la Cronologia e a segnalare tempestivamente eventuali domande, errori evidenti o Operazioni non autorizzate. Il mancato contatto con Noi in modo tempestivo può comportare la perdita di fondi o di diritti importanti.

24.3 Potremmo contattarti di tanto in tanto per notificarti modifiche o informazioni relative al Tuo Conto Vivid. L'Utente può contattarci in conformità con i T&C Generali.

25. **Trattamento Dati Personali**

25.1 Il trattamento dei dati dell'Utente è disciplinato dai presenti Termini e Condizioni Generali, dagli eventuali supplementi applicabili, nonché dalla nostra Informativa sulla privacy.

25.2 Vivid si riserva il diritto di trasmettere informazioni e documenti o dati personali sull'Utente e sull'attività del Tuo Conto Vivid alle forze dell'ordine, alle autorità statali e alle istituzioni finanziarie, qualora ciò sia necessario per ottemperare alla legislazione in materia e al fine di individuare se le i presenti Termini e Condizioni Generali e la legislazione in materia non siano state violate.

25.3 Fornendo a Vivid un numero di telefono (incluso un numero di cellulare), accetti di ricevere chiamate con messaggi automatici e preregistrati a quel numero. Le modalità con cui ci fornisci un numero di telefono includono, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la fornitura di un numero di telefono al momento dell'iscrizione, l'aggiunta di un numero di telefono al Tuo profilo nel profilo del Tuo Conto Vivid in un secondo momento, la fornitura a uno dei nostri dipendenti o il contatto con Noi da quel numero di telefono. Se il numero di telefono fornitoci è un numero di cellulare, acconsenti alla ricezione di SMS o messaggi di testo a tale numero, per questioni relative ai Servizi di Pagamento Vivid. Non condivideremo il Tuo numero di telefono con terzi non affiliati per i loro scopi senza il Tuo consenso e non commercializzeremo, pubblicheremo o ti solleciteremo mai utilizzando chiamate

automatiche o messaggi preregistrati, ma potremmo condividere i Tuoi numeri di telefono con i nostri affiliati o con altri fornitori di servizi, come società di fatturazione o di riscossione, che potrebbero contattarvi utilizzando chiamate automatiche o messaggi preregistrati o SMS.

25.4 Vivid è soggetta a obblighi di segreto professionale. Vivid non divulgherà pertanto alcuna Informazione a terzi, tranne nel caso in cui la divulgazione delle Informazioni sia conforme o richiesta dalla legge applicabile, su Tua istruzione o con il Tuo consenso. Al fine di fornirti un servizio ottimale e standard di alta qualità, di rispettare le normative e di beneficiare delle risorse tecniche di specialisti qualificati, Vivid può esternalizzare tutti o parte di alcuni compiti o attività a terzi o altrimenti ingaggiare terzi per la fornitura dei loro servizi a Vivid, sia in Lussemburgo che all'estero, tra cui, a titolo esemplificativo:

- a. le nostre società affiliate - Vivid Money GmbH (Germania), VividTech Limited (Cipro), Vivid Tech LLP e Vivid Tech Hub Limited (Kazakistan), JP Technologies SIA (Lettonia), Vivid Digital Srl (Italia), Vivid Money BV (Paesi Bassi); e
- b. fornitori di servizi esterni in Lussemburgo, Belgio, Francia, Paesi Bassi, Italia, Estonia, Germania, Repubblica di Cipro, Irlanda, Regno Unito, Stati Uniti, Svizzera, Kazakistan, Filippine, Israele,

(complessivamente i "**Prestatori di Servizi**"), che possiamo modificare di volta in volta senza preavviso.

25.5 Accettando i T&C Generali, l'Utente accetta e autorizza espressamente Vivid a ingaggiare i Prestatori di Servizi e a trasferire e divulgare le Informazioni ai Prestatori di Servizi, nonché ai loro dipendenti e ad altre persone che lavorano per tali entità. Le Informazioni saranno trasferite e/o rese disponibili ai Prestatori di Servizi per tutto il tempo in cui manterrai un rapporto con noi. La revoca del consenso deve essere inviata a Vivid per iscritto e costituirà una comunicazione di cessazione del rapporto, fermo restando il diritto di Vivid di conservare le informazioni trasmesse ai Prestatori di Servizi per il periodo di conservazione imposto dalle procedure interne di Vivid e/o dalle leggi applicabili.

25.6 L'Utente acconsente inoltre alla condivisione delle Informazioni con le società del Nostro gruppo ai fini del programma di cashback fornito da Noi o da una o più società del Nostro gruppo.

26. **Proprietà intellettuale**

26.1 Vivid, insieme alle sue affiliate, possiede o concede in licenza l'App Vivid e il Web Vivid che fornisce l'accesso ai Servizi di Pagamento Vivid e tutta la proprietà intellettuale (ad esempio, l'applicazione mobile stessa, le immagini, i loghi, ecc.) in essa contenuta, compresi, a titolo esemplificativo, tutti i contenuti. Non è possibile copiarli, imitarli o utilizzarli senza il Nostro preventivo consenso scritto.

26.2 Nulla di quanto contenuto nei presenti T&C Generali concede all'Utente alcun diritto legale sull'App Vivid o sul Web Vivid che fornisce l'accesso ai Servizi di Pagamento Vivid, se non quanto necessario per consentire l'accesso ai Servizi di Pagamento Vivid.

27. **Richiesta di Informazioni**

27.1 L'Utente può richiedere, in qualsiasi momento durante la vigenza delle presenti Condizioni

Generali, una copia delle stesse e di qualsiasi informazione da fornire ai sensi della Legge del 2009.

28. Assistenza Clienti e Reclami

28.1 In caso di domande o problemi con i Servizi di Pagamento Vivid, è possibile contattare l'Assistenza Clienti come segue:

- a. Se l'Utente è un Cliente al Dettaglio, può contattarci attraverso il modulo di contatto all'indirizzo <https://vivid.money/en-eu/support/> o attraverso il servizio di chat in-app nell'App Vivid; oppure
- b. Se l'Utente è un 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.

28.2 Vivid prende sul serio tutti i reclami. Pertanto, se l'Assistenza Clienti non è in grado di risolvere il problema in modo soddisfacente, è possibile presentare un reclamo seguendo i passaggi descritti nella Procedura di risoluzione dei reclami di Vivid disponibile sul Nostro sito web.

29. Modifiche ai Termini e Condizioni Generali

29.1 I presenti T&C e gli eventuali Allegati possono essere modificati unilateralmente da noi, in particolare in caso di modifiche delle disposizioni legali e regolamentari o della giurisprudenza, di cambiamenti nella prassi o nelle condizioni di mercato, fornendo un preavviso come segue: se l'Utente è un Cliente al Dettaglio, con un preavviso di due mesi, e se l'Utente è un Cliente Business, con un preavviso di almeno dieci giorni di calendario. Le modifiche si riterranno accettate dall'Utente qualora quest'ultimo non ci comunichi il contrario prima della data proposta per l'entrata in vigore delle modifiche. Continuando a utilizzare i nostri Servizi di Pagamento Vivid dopo l'entrata in vigore di qualsiasi modifica ai T&C Generali e agli eventuali Allegati, l'Utente accetta di essere vincolato da tali modifiche. Se non è d'accordo con le modifiche, può chiudere il Conto Vivid prima che le modifiche entrino in vigore.

29.2 Qualora una modifica ai presenti T&C sia richiesta dalla legge o riguardi l'aggiunta di un nuovo servizio, una funzionalità supplementare al Servizio esistente, una riduzione del costo dei Servizi o qualsiasi altra modifica che non riduca i diritti dell'Utente né aumenti le sue responsabilità, la modifica può essere apportata senza preavviso all'Utente e avrà effetto immediato.

29.3 Se l'Utente è un Cliente al Dettaglio residente in Germania o in Austria, e se una modifica ai T&C Generali comporta un cambiamento sostanziale dell'ambito dei nostri servizi svantaggioso, o un aumento dei costi e delle commissioni, chiederemo il consenso all'Utente prima di applicare tale modifica. L'Utente ha due mesi di tempo per accettare la modifica; in caso contrario, potremmo bloccare l'Account. Se l'Utente non è d'accordo con la nuova versione, non potrà più utilizzare i nostri servizi e potrà recedere.

29.4 Se l'Utente è un Cliente al Dettaglio residente in Italia qualificabile come consumatore, la modifica unilaterale ai T&C Generali è consentita soltanto in caso di giustificato motivo

secondo quanto previsto dalla normativa italiana applicabile. In caso di Clienti al Dettaglio residenti in Italia, inoltre, le modifiche dei tassi di interesse o di cambio possono essere applicate con effetto immediato e senza preavviso anche se sono sfavorevoli per l'Utente, in quest'ultimo caso a condizione che la modifica sia conseguenza della variazione dei tassi di cambio o di riferimento convenuti con noi.

30. Commissioni

- 30.1 Le commissioni applicate per i Servizi di Pagamento Vivid sono indicate nell'Allegato 2 (Le nostre commissioni per i Clienti Retail) e nell'Allegato 3 (Le nostre commissioni per i Clienti Business), a seconda dei casi, dei T&C Generali, che costituiscono il frontespizio delle presenti T&C Generali, costituendo il documento di sintesi, e sono messa a disposizione unitamente al foglio informativo in conformità alla normativa italiana applicabile. Comunicheremo all'Utente eventuali modifiche a tali Schede in conformità con i presenti T&C Generali. È responsabilità dell'Utente rimanere informato e rivedere tali modifiche una volta che gli sia stata comunicata una variazione delle nostre commissioni.
- 30.2 Le commissioni applicate per qualsiasi altra operazione sono chiaramente indicate nell'App Vivid o, se del caso, su Vivid Web prima che l'Utente compia un'azione e sono accettate dall'Utente.
- 30.3 Detrarremo le commissioni che l'Utente ci deve dal proprio Conto Vivid. Se sul Conto Vivid non ci sono fondi o Moneta Elettronica sufficienti per pagare le commissioni in qualsiasi valuta, allora preleveremo le nostre commissioni dalla carta di pagamento memorizzata dell'Utente o dal conto di pagamento dell'Utente presso un prestatore di Servizi di Pagamento terzo. Ci riserviamo il diritto di sospendere l'accesso dell'Utente ai Servizi di Pagamento Vivid se non ci vengono pagati tempestivamente gli importi a Noi dovuti.
- 30.4 Le spese per la consegna della sostituzione della Vivid Card saranno addebitate al momento della richiesta della Vivid Card. Se il saldo del Conto Vivid dell'Utente non è sufficiente a coprire le spese per la consegna della Vivid Card sostitutiva, possiamo rifiutare di emettere o sostituire la Vivid Card. Se la Vivid Card è stata smarrita, rubata o sottratta, addebiteremo all'Utente solo i costi associati alla sostituzione della Vivid Card e all'invio al paese di residenza dell'Utente.
- 30.5 Le spese per il prelievo ATM saranno addebitate al momento dell'esecuzione del prelievo ATM. Se il saldo del Conto Vivid non è sufficiente a coprire le spese di prelievo ATM, potremmo rifiutarci di eseguire il prelievo ATM. Si tenga presente che alcuni fornitori di ATM applicano commissioni aggiuntive per l'utilizzo dei loro ATM e che alcuni esercenti aggiungono un sovrapprezzo per l'accettazione di determinati tipi di carte. Quando si utilizza la Carta Vivid, si può anche essere soggetti ai termini e alle condizioni commerciali dell'esercente ed è responsabilità dell'Utente esaminarli e accettarli prima di procedere a una operazione con la Carta.

31. Limitazioni di responsabilità

- 31.1 I Servizi di Pagamento Vivid sono forniti "così come sono", "come disponibili" e senza alcuna dichiarazione o garanzia, sia essa espressa, implicita o legale. Vivid, e i funzionari, direttori, agenti, joint venture, dipendenti, affiliati e fornitori di Vivid, non rilasciano alcuna dichiarazione

o garanzia di alcun tipo per i servizi o i contenuti, i materiali, le informazioni e le funzioni resi accessibili da Vivid, utilizzati o accessibili attraverso l'App Vivid o il Web Vivid, o per qualsiasi violazione della sicurezza associata alla trasmissione di informazioni sensibili attraverso di essi.

31.2 Vivid non garantisce che i Servizi di Pagamento Vivid siano ininterrotti o privi di errori. Vivid non è responsabile di eventuali interruzioni del servizio, inclusi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, guasti al sistema o altre interruzioni che possano influire sulla ricezione, l'elaborazione, l'accettazione, il completamento o il regolamento delle Operazioni, o sui Servizi di Pagamento Vivid.

31.3 Vivid non ha alcun controllo sui prodotti o servizi che vengono pagati utilizzando i Servizi di Pagamento Vivid, vale a dire che Vivid non può essere ritenuta responsabile per i prodotti o servizi che l'Utente acquista da terzi utilizzando i Servizi di Pagamento Vivid.

32. **Risoluzione**

32.1 Vivid, a sua esclusiva discrezione, può risolvere i T&C Generali in qualsiasi momento, dando all'Utente un preavviso come segue: se è Cliente Retail, un preavviso di due mesi; se è un Cliente Business, un preavviso di almeno dieci giorni di calendario. La risoluzione dei presenti Termini e Condizioni Generali non pregiudicherà alcun diritto o obbligo dell'Utente derivante dai presenti Termini e Condizioni Generali.

32.2 L'Utente può risolvere i presenti T&C Generali in qualsiasi momento fornendoci un preavviso di un mese, e se siete un Cliente al dettaglio, con un preavviso immediato, da inviare all'Assistenza Clienti come descritto nei presenti T&C Generali.

32.3 Fatti salvi i diritti maturati ai sensi dei Termini e Condizioni Generali, o gli altri diritti o rimedi di una delle parti, ciascuna parte può in qualsiasi momento risolverli con effetto immediato dandone comunicazione scritta all'altra parte se:

- a. l'altra parte commetta una violazione sostanziale di qualsiasi termine dei T&C Generali e (se tale violazione è rimediabile) non vi ponga rimedio entro un periodo di 10 giorni dalla notifica scritta in tal senso;
- b. l'altra parte violi ripetutamente uno qualsiasi dei termini dei T&C Generali in modo tale da giustificare ragionevolmente l'opinione che la Tua condotta sia incompatibile con l'intenzione o la capacità di dare effetto ai termini dei T&C Generali;
- c. l'altra parte è soggetta a fallimento, insolvenza, liquidazione o altro evento simile; e/o
- d. il risultato di leggi, regole di schemi di pagamento, regole di autorità di regolamentazione o linee guida o qualsiasi modifica o introduzione delle stesse (o cambiamento nell'interpretazione o nell'applicazione delle stesse) significa che è illegale o contrario a tali leggi, regole, ordini o regolamenti per una delle parti eseguire o dare effetto a uno qualsiasi dei suoi obblighi ai sensi del presente documento e tale obbligo non può essere facilmente separato dai T&C Generali.

32.4 Fatti salvi i diritti maturati ai sensi dei presenti Termini e Condizioni Generali o qualsiasi diritto o rimedio della parte, possiamo in qualsiasi momento risolvere i Termini e Condizioni Generali con effetto immediato dandone comunicazione scritta all'Utente se:

- a. non siamo in grado di verificare le informazioni dell'Utente secondo le modalità indicate

nei presenti T&C Generali;

- b. abbiamo motivo di credere che il Tuo utilizzo dei Servizi di Pagamento Vivid danneggi, corrompa, degradi, distrugga e/o influisca in altro modo negativamente sui Servizi di Pagamento Vivid, o su qualsiasi altro software, firmware, hardware, dati, sistemi o reti a cui avete accesso o che utilizzate;
- c. si verifichi una significativa fluttuazione (positiva o negativa) nel numero aggregato di Operazioni concluse;
- d. rappresenta un rischio inaccettabilmente elevato per Vivid;
- e. abbia agito o omesso di agire in un modo che riteniamo ragionevolmente possa diminuire le operazioni commerciali e/o la reputazione e/o l'avviamento di Vivid e/o che riteniamo o sospettiamo possa dare origine a un reato o a un aumento del rischio o della responsabilità nei nostri confronti; e/o
- f. non siamo in grado di fornire i Servizi di Pagamento Vivid a causa dell'incapacità di terzi di fornirci qualsiasi bene e/o servizio di cui abbiamo bisogno per fornirvi i Servizi di Pagamento Vivid.

32.5 Altre azioni che potremmo intraprendere. Se l'Utente ha violato i termini dei T&C Generali (compresa la violazione dell'obbligo di pagarci qualsiasi importo dovuto), abbiamo il diritto di risolvere i presenti T&C Generali, oppure possiamo: sospendere l'utilizzo dei Servizi di Pagamento Vivid da parte dell'Utente (in tutto o in parte), nel qual caso non tratteremo alcun ordine di Operazione che l'Utente intenda effettuare come ricevuto da noi; segnalare qualsiasi Operazione o qualsiasi altra informazione pertinente sull'Utente e sul Tuo utilizzo dei Servizi di Pagamento Vivid alle autorità di regolamentazione, alle forze dell'ordine e/o ai dipartimenti governativi competenti; e/o, se del caso, chiedere un risarcimento danni all'Utente.

32.6 La risoluzione dei T&C Generali comporta la chiusura del Conto Vivid e di tutte le Carte Vivid nonché dei relativi Termini e Condizioni della Carta Vivid (a seconda dei casi). Vivid gestirà il saldo residuo dell'Utente in conformità con i T&C Generali e le leggi applicabili, tuttavia, in alcuni casi in cui risolviamo i presenti T&C Generali, l'Utente potrebbe non essere in grado di accedere al Tuo saldo residuo oppure potremmo non essere in grado di rilasciare i fondi fino a quando non saranno soddisfatti i requisiti applicabili.

32.7 Tutti i termini che, per loro natura, dovrebbero sopravvivere, sopravviveranno alla risoluzione dei T&C Generali.

33. Prestatore terzo

33.1 Puoi scegliere di consentire a un prestatore terzo ("**Third Part Provider**" o "**TPP**") di accedere alle informazioni sul Tuo Conto Vivid, di combinare e visualizzare le informazioni sul Tuo Conto Vivid con le informazioni dei conti che ha con altri fornitori di servizi di pagamento e, se applicabile alla Tua Carta Vivid, di effettuare pagamenti per te dal Tuo Conto Vivid, a condizione che il TPP sia autorizzato da un regolatore europeo e che l'Utente abbia dato il Tuo esplicito consenso a tale TPP.

33.2 Se l'Utente procede in tal senso, deve informarci di qualsiasi operazione errata o non autorizzata che si verifichi, in modo che possiamo prendere provvedimenti per fermare

ulteriori abusi del Tuo Conto Vivid e della Tua Carta Vivid e organizzare qualsiasi rimborso a cui l'Utente ha diritto.

33.3 Se l'Utente sta pensando di utilizzare un TPP, è importante che verifichi con l'ente regolatore competente se è autorizzato prima di utilizzarlo.

33.4 Possiamo rifiutare o interrompere l'accesso a un TPP se temiamo che non sia autorizzato o se riteniamo che sia fraudolento o che agisca in modo fraudolento. In tal caso, contatteremo l'Utente per spiegargli perché, a meno che non riteniamo che ciò comprometta la nostra sicurezza o sia illegale.

34. Varie

34.1 Per utilizzare altre funzioni dei Servizi di Pagamento Vivid, potrebbe essere richiesto di accettare altri termini e condizioni, sia con Vivid che con una terza parte.

34.2 I presenti T&C Generali sono disciplinati dal diritto lussemburghese, fermo restando che i Clienti che siano consumatori possono avvalersi delle disposizioni di legge in materia di tutela dei consumatori previste dal proprio Paese di residenza.

34.3 Qualsiasi controversia derivante o connessa ai presenti T&C Generali sarà soggetta alla giurisdizione esclusiva dei tribunali della città di Lussemburgo, Granducato di Lussemburgo, salvo che Vivid non avvii un procedimento dinnanzi ai tribunali di altro Stato competente in base alle norme generali sulla giurisdizione, con particolare riferimento ai regolamenti o alle convenzioni europee applicabili. Le eccezioni a tale regola sono le seguenti (a) se le norme imperative applicabili indicano un altro tribunale competente, questo è vincolante per il Cliente e per Vivid - il che significa, ad esempio, che per le controversie con i consumatori, il foro competente esclusivo è quello del domicilio del consumatore quando Vivid abbia fornito i suoi servizi in quel Paese; (b) se un tribunale straniero è competente per il Cliente, Vivid può sottoporre la controversia a quel tribunale.

34.4 Le richieste di risarcimento contro Vivid sono soggette a un periodo di prescrizione di tre (3) anni. Il periodo di prescrizione decorre dalla data dell'atto o dell'omissione di cui Vivid è accusata. Qualsiasi reclamo presentato al tribunale dopo l'ultimo giorno del periodo di prescrizione sarà considerato prescritto. Il diritto dell'Utente di ottenere il pagamento del saldo positivo del proprio Conto Vivid (fatta salva l'applicazione di diritti di compensazione, pegno e simili da parte di Vivid) in qualsiasi momento su richiesta rimarrà inalterato.

34.5 I T&C Generali non intendono conferire alcun beneficio a terzi.

34.6 La Moneta Elettronica presente sul Conto Vivid appartiene alla persona o all'entità registrata come titolare del Conto Vivid. Noi riconosciamo solo i diritti del titolare del Conto Vivid. Non è possibile cedere o trasferire la proprietà legale del Conto Vivid a nessuno.

34.7 È responsabilità dell'Utente determinare quali, se del caso, siano le imposte e gli altri contributi obbligatori applicabili ai pagamenti effettuati o ricevuti, ed è responsabilità dell'Utente raccogliere, segnalare e rimettere le imposte corrette all'autorità fiscale competente. Noi non siamo responsabili di determinare se le imposte si applicano alle sue Operazioni, né di raccogliere, segnalare o rimettere qualsiasi imposta derivante da qualsiasi Operazione. Con la presente l'Utente accetta di rispettare tutte le leggi fiscali applicabili in relazione all'utilizzo dei Servizi di Pagamento Vivid, inclusi, senza limitazioni, la segnalazione e il pagamento di qualsiasi imposta derivante dalle Operazioni effettuate tramite i Servizi di Pagamento Vivid.

- 34.8 L'eventuale mancata applicazione di uno dei nostri diritti ai sensi dei T&C Generali o delle leggi applicabili non sarà considerata una rinuncia a tale diritto.
- 34.9 L'Utente non può trasferire o assegnare o vendere alcun diritto o obbligo che ha ai sensi dei presenti T&C Generali o altrimenti concedere a terzi un interesse legale o equo sul Tuo Account Vivid senza il previo consenso scritto di Vivid. Vivid si riserva il diritto di trasferire o assegnare i T&C Generali o qualsiasi diritto o obbligo previsto dai T&C Generali in qualsiasi momento.
- 34.10 Possiamo ottemperare a qualsiasi citazione, prelievo o altro procedimento legale che riceviamo da qualsiasi giurisdizione e indipendentemente dal fatto che tale provvedimento abbia natura legalmente vincolante o obbligatoria sul territorio lussemburghese. Possiamo notificare all'Utente tale procedura per via elettronica, telefonica o scritta.
- 34.11 Se non diversamente indicato nei presenti Termini e Condizioni generali, qualora una qualsiasi disposizione dei presenti Termini e Condizioni generali sia ritenuta non valida o inapplicabile, tale disposizione sarà annullata e le restanti disposizioni saranno applicate.
- 34.12 I titoli delle clausole, degli elenchi e dei paragrafi non influiscono sull'interpretazione dei T&C Generali.
- 34.13 Una persona si riferisce sia a persone fisiche (individui) sia a persone giuridiche, come società o autorità pubbliche, a seconda dei casi.
- 34.14 Gli Allegati costituiscono parte integrante dei T&C Generali e avranno effetto come se fossero riportati integralmente nel corpo dei presenti Termini e Condizioni. Qualsiasi riferimento ai T&C Generali include gli Allegati.
- 34.15 Salvo che il contesto richieda diversamente, le parole al singolare includono il plurale e, al plurale, includono il singolare.
- 34.16 A meno che il contesto non richieda diversamente, un riferimento a un genere include un riferimento agli altri generi.
- 34.17 I presenti Termini e Condizioni saranno vincolanti per le parti e per i loro rispettivi rappresentanti, successori e cessionari autorizzati, e i riferimenti a qualsiasi parte includeranno i rappresentanti, i successori e i cessionari autorizzati di tale parte.
- 34.18 Un riferimento a uno statuto o a una disposizione di legge è un riferimento ad esso come modificato, esteso o reintrodotta di volta in volta.
- 34.19 Il riferimento alla scrittura include e-mail, Vivid App e Vivid Web, SMS e comunicazioni cartacee.
- 34.20 Le registrazioni e i documenti elettronici creati da Vivid saranno considerati prove accettate e saranno una prova sufficiente delle notifiche e delle istruzioni dell'Utente e del fatto che le operazioni a cui si fa riferimento in tali registrazioni e documenti elettronici sono state eseguite in conformità alle istruzioni dell'Utente. Le registrazioni elettroniche o altre registrazioni effettuate da Vivid sulla base di documenti originali avranno lo stesso valore probatorio di un documento scritto originale.
- 34.21 Fermo restando quanto previsto dall'articolo 1341 del Codice Civile, Vivid avrà il diritto, ogniqualvolta sia utile o necessario, di provare le proprie affermazioni con qualsiasi mezzo legalmente ammissibile in materia commerciale, come dichiarazioni testimoniali, dichiarazioni giurate, registrazioni elettroniche e qualsiasi altro documento idoneo.

34.22 Qualsiasi obbligo di una parte di non fare qualcosa include l'obbligo di non permettere che quella cosa venga fatta.

34.23 I presenti Termini e Condizioni saranno stipulati e interpretati in lingua italiana. Se i T&C Generali sono tradotti in un'altra lingua, è solo a scopo di convenienza. Tutte le comunicazioni tra le parti avverranno in lingua inglese, fermo restando che, a nostra discrezione, potremo fornire assistenza ai Clienti in altre lingue.

34.24 Qualsiasi riferimento a un termine legale lussemburghese per qualsiasi azione, rimedio, metodo di procedimento giudiziario, documento legale, stato giuridico, tribunale, funzionario o qualsiasi concetto o cosa legale sarà considerato, in relazione a qualsiasi giurisdizione diversa dal Lussemburgo, come un riferimento a quello che più si avvicina al termine legale lussemburghese in tale giurisdizione.

34.25 Un riferimento ai T&C Generali o a qualsiasi altro accordo o documento a cui si fa riferimento nei T&C Generali è un riferimento ai presenti Termini e Condizioni o a tale altro accordo o documento come modificato o novato (in ogni caso, se non in violazione delle disposizioni dei presenti T&C Generali) di volta in volta. I riferimenti alle Clausole e agli Allegati si riferiscono alle Clausole e agli Allegati dei T&C Generali e i riferimenti ai paragrafi si riferiscono ai paragrafi dell'Allegato pertinente.

34.26 Le parole che seguono i termini compreso, incluso, in particolare, per esempio o qualsiasi altra espressione simile devono essere interpretate come esemplificative e non limitano il senso delle parole, della descrizione, della definizione, della frase o del termine che precede i suddetti termini.

34.27 Le integrazioni ai T&C Generali in base ai quali l'Utente e Vivid concordano l'utilizzo di servizi specifici come in esse definiti, sono parte dei Termini e Condizioni Generali.

34.28 Il seguente glossario si applica ai T&C Generali e alle relative Integrazioni:

“**App**” o “**Vivid App**” indica 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;

“**Area SEPA**” indica l'area unica dei pagamenti in Euro (*Single Euro Payments Area*);

“**Assistenza Clienti**” indica 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;

“**Attività commerciali vietate**” si intende qualsiasi attività che, a Nostro insindacabile giudizio, sia direttamente o indirettamente collegata a o faciliti qualsiasi attività elencata di volta in volta nell'elenco delle Attività commerciali vietate sul Nostro sito web <https://vivid.money>, elenco che è incorporato nei T&C Generali per riferimento;

“**Bonifico bancario**” indica un Bonifico bancario in entrata o un Bonifico bancario in uscita, a seconda dei casi;

“**Bonifico in entrata**” indica un bonifico in entrata da Noi ricevuto utilizzando i dati IBAN associati al Tuo Conto Vivid, al ricevimento del quale emetteremo un importo equivalente di Moneta Elettronica a Tuo favore e lo aggiungeremo al Tuo Conto Vivid;

“**Bonifico Bancario in uscita**” ha il significato di cui alla Clausola 8.1 (b) dei T&C Generali;

“**Cliente**” o “**Cliente Vivid**” indica un Cliente Retail o un Cliente Business dei Servizi di Pagamento Vivid;

“**Cliente Business**” indica una persona fisica o giuridica che utilizza i Servizi di Pagamento Vivid per scopi commerciali. A scanso di equivoci, questa definizione non include i Clienti Retail;

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

“**Comunicazioni**” indica le informazioni fornite in relazione al Tuo Conto Vivid o a qualsiasi Operazione sul Conto o Operazione con Carta, tra cui: qualsiasi accordo e politica da lei accettati, (ad esempio, T&C Generali e Allegati ad esso) compresi gli aggiornamenti di tali accordi o politiche; divulgazioni e avvisi, compresi i prospetti e i rapporti per le ricevute o le conferme delle operazioni; estratti conto e cronologia del Conto Vivid; e autorizzazioni di pagamento e ricevute o conferme delle operazioni; documenti; e qualsiasi altra informazione relativa al Tuo Conto Vivid o ai Servizi di Pagamento Vivid);

“**Conto Bancario della Controparte**” si intende un Conto Bancario o altro conto di pagamento della Controparte;

“**Conto Vivid**” indica il Tuo rapporto con Noi come descritto nei presenti Termini e Condizioni Generali e in particolare i conti presso di Noi in cui è depositata la Moneta Elettronica;

“**Controparte**” si intende la persona a cui si desidera inviare Moneta Elettronica o denaro;

“**Cronologia**” indica l’elenco delle Operazioni che hai inserito, disponibile nell’App Vivid e sul Web Vivid;

“**CSSF**” indica 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**” indica Vivid che è autorizzata da uno schema di carte a emettere carte Vivid e a gestire i fondi associati nel relativo schema di pagamento;

“**Evento di Forza Maggiore**” si intende un evento che esula dal ragionevole controllo di una parte interessata, ivi compresi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, qualsiasi turbativa di mercato, atti o restrizioni di governi nazionali o stranieri o di autorità pubbliche, ivi compresi tribunali, guerre, rivoluzioni, scioperi o altre azioni sindacali, incendi, inondazioni, disastri naturali, esplosioni, azioni terroristiche, sospensione o limitazione delle negoziazioni da parte di qualsiasi sede di esecuzione, o qualsiasi guasto, guasto, prestazione difettosa o malfunzionamento di qualsiasi regolamento di telecomunicazione o di altre apparecchiature o sistemi;

“**Giorno Lavorativo**” si intende un giorno, diverso da un giorno festivo in Lussemburgo, in cui le banche in Lussemburgo sono aperte per le operazioni;

“**Informativa sulla privacy**” si intende la nostra informativa sulla privacy che può essere consultata sul Nostro sito web;

“**Informazioni**” indica qualsiasi dato personale, riservato, bancario, finanziario o altre

informazioni relative al rapporto commerciale con l'Utente e descritte nella nostra Informativa sulla privacy.

“**Integrazione**” indica un accordo tra Vivid e l'Utente per la fornitura di servizi separati da parte di Vivid o di uno dei suoi partner all'Utente;

“**Limiti di transazione**” indica i limiti che Vivid impone alle Operazioni che potete effettuare, i cui dettagli possono essere comunicati all'Utente;

“**Mobile**” indica il Tuo smartphone o altro dispositivo elettronico su cui avete scaricato Vivid o che accede alla pagina web che vi consente di utilizzare uno qualsiasi dei Servizi di Pagamento Vivid;

“**Moneta Elettronica**” indica il valore memorizzato elettronicamente rappresentato da un credito nei confronti di Vivid;

“**On-boarding**” indica il processo di iscrizione da completare in Vivid per richiedere l'apertura di un Conto Vivid e per ricevere i Servizi di Pagamento Vivid, durante il quale l'Utente tra l'altro ci fornisce informazioni e accetta i presenti T&C Generali;

“**Operazione**” si intende una qualsiasi ricarica, un bonifico in entrata, una operazione sul conto o una operazione sulla carta;

“**Operazioni con carta**” indica le operazioni definite nella clausola 8.2 dei presenti Termini e condizioni generali;

“**Operazioni sul conto**” indica le operazioni definite nella clausola 8.1 delle Condizioni generali;

“**Paese soggetto a restrizioni**” indica un paese, una regione o un territorio che è soggetto a sanzioni dell'UE o dell'OFAC, o a restrizioni da parte di Visa o di altri sistemi di pagamento, o che è considerato da Vivid, a Tua esclusiva discrezione, soggetto a un maggiore rischio di riciclaggio di denaro e di finanziamento del terrorismo;

“**Pagamento Vivid**” ha il significato di cui alla Clausola 8.1 (a) dei T&C Generali;

“**Passcode**” indica il numero di identificazione personale o, se del caso, la password che viene inserita nel Vivid per ottenere l'accesso a quest'ultimo;

“**PIN della Carta**” indica il numero di identificazione personale, associato alla Carta Vivid, che consente di effettuare operazioni con la Carta;

“**Profilo dell'Account Vivid**” indica il proprio profilo, accessibile sull'Applicazione Vivid, dove è possibile visualizzare, tra l'altro, i propri dati personali e le impostazioni di sicurezza;

“**Ricarica**” ha il significato di cui alla Clausola 7.1 dei T&C Generali;

“**Servizi di Pagamento Vivid**” indica 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;

“**Termini e condizioni della Carta Vivid**” indica i termini e le condizioni tra l'Utente e Vivid (che agisce in qualità di Emittente della Carta) relativi all'emissione e all'utilizzo da parte dell'Utente della Carta Vivid allegata all'Allegato 1;

“**Vivid Card**” indica la Vivid Card fisica o virtuale offerta in Vivid;

“**Vivid Web**” indica una pagina web accessibile via internet attraverso la quale possiamo fornire i Servizi di Pagamento Vivid ai Clienti Business.

