

# Termini e condizioni

## Termini e Condizioni Gift Card

### 1. INFORMAZIONI SULLA NOSTRA ATTIVITÀ ED IL PRESENTE ACCORDO

1.1. Questi 'Termini e Condizioni' si riferiscono alle Gift Card per Centri Commerciali fornite da EML Payments (EU) Limited Limited e distribuite da PTA Payment Solutions S.r.l. Nel presente documento, con i termini "voi" e/o "vostro" ci riferiamo all'acquirente o al destinatario della Gift Card che è autorizzato ad utilizzare la carta fornita.

1.2. Il servizio di assistenza al cliente per le Gift Card è fornito da PTA PAYMENT SOLUTIONS S.r.l. Via G. Verdi, 12 – 24121 Bergamo, come indicato nella sezione 13 di seguito riportata.

1.3. Il presente documento sancisce le regole che intercorrono tra noi e voi, che disciplinano il possesso e l'uso della Gift Card. L'accordo avrà una durata di 12 mesi, a partire dalla data in cui la Gift Card è stata acquistata. Il presente accordo e tutte le comunicazioni tra noi e voi saranno disponibili in lingua italiana o inglese.

### 2. GIFT CARD

2.1. La Gift Card è una carta di pagamento prepagata senza pin che può essere utilizzata per acquistare beni e servizi all'interno di un circuito limitato di negozi all'interno del Centro Commerciale il cui nome appare sulla Gift Card. Il punto vendita deve essere dotato di POS con lettore di banda magnetica che accetta carte Mastercard senza pin. Non è consentito utilizzare la Gift Card presso punti vendita al di fuori di tale circuito e del Centro Commerciale il cui nome è indicato sulla Gift Card. La carta non è predisposta per essere utilizzata per la vendita per corrispondenza, per telefono, o per transazioni su Internet. Come qualsiasi carta di pagamento, non possiamo garantire che un particolare negozio accetti la carta – si prega di verificare con il rivenditore, prima di tentare l'operazione. Si prega inoltre di monitorare il saldo disponibile e di comunicarlo agli operatori dei singoli punti vendita al momento dell'uso.

2.2. La Gift Card non è coperta dalle Regole sui Servizi di Pagamento del 2009 o dalle Regole sul Pagamento Elettronico del 2011. L'acquisto della Carta Regalo è l'acquisto di un mezzo di pagamento, non è un deposito. Non si accumulano interessi sul quantitativo disponibile sulla carta.

2.3. La Carta ed il saldo disponibile sono validi per un periodo di 12 mesi dalla data d'acquisto (o dalla data in cui si effettua il pagamento per la carta, nel caso di acquisto su Internet). La Gift Card cesserà di essere valida 12 mesi dopo la data di acquisto o al termine del saldo. Dopo tale data la carta non avrà più validità.

2.4. Se la Gift Card è stata acquistata presso l'Infopoint del Centro Commerciale, il valore massimo con cui può essere caricata è di € 1.000,00. La Gift Card in questo modo è già attiva e utilizzabile un'ora dopo l'acquisto.

2.5 Se la Gift Card è stata acquistata presso gli InfoPAD presenti nel Centro Commerciale, il valore massimo con cui può essere caricata è di € 400,00. La Gift Card in questo modo è emessa già attiva e utilizzabile un'ora dopo l'acquisto.

2.6. Se la Gift Card è stata acquistata sul sito Internet del Centro Commerciale con l'opzione Click & Collect il valore massimo che può essere caricato sulla carta è € 400,00. In questo caso, il cliente dovrà presentarsi presso l'Infopoint/Infopad del Centro Commerciale con i codici Click & Collect e ritirare la Gift Card che sarà già attiva e spendibile nei punti vendita del Centro Commerciale, un'ora dopo il ritiro.

2.7. Se la Gift Card è stata acquistata sul sito Internet del Centro Commerciale con l'opzione "Consegna tramite posta" il valore massimo che può essere caricato sulla carta è € 1.000,00. In questo caso, il cliente riceverà all'indirizzo indicato la Gift Card che dovrà essere attivata con il codice che il cliente avrà ricevuto tramite e-mail. Il Cliente dovrà andare sul sito del Centro di riferimento nella sezione gift Card/Attivare, inserire il codice ricevuto e la carta sarà così attiva e immediatamente utilizzabile per gli acquisti nei punti vendita del Centro Commerciale di riferimento.

2.8. Se la Gift Card è stata acquistata su portali welfare/incentivazione o dalle aziende, il cliente avrà ricevuto tramite email un codice. Il cliente dovrà andare con il codice al Centro Commerciale per il quale ha acquistato la Gift Card, andare all'Infopoint – se presente – consegnare il codice e ritirare la propria carta attiva e pronta per l'utilizzo, oppure recarsi agli Infopad presenti nella galleria del Centro ed inserire il codice nella sezione "ritira la tua Gift Card" e ricevere così la Gift Card attiva e immediatamente utilizzabile per gli acquisti.

2.9. Ulteriori fondi non possono essere caricati sulla Gift Card dopo l'acquisto iniziale, ad eccezione del caso in cui un negozio rimborsi una transazione sulla carta. È necessario aspettare qualche giorno per ottenere il rimborso; si prega di consultare la sezione 12.4 per ulteriori dettagli.

2.10. Due o più Gift Card in vostro possesso per lo stesso centro commerciale, possono essere unite in un'unica. Per fare ciò, vi preghiamo di rivolgervi all'Infopoint del Centro Commerciale di riferimento o in assenza contattare il numero verde 800 786 913. Tale procedura è un'operazione soggetta ad un costo amministrativo di € 1,00 per le prime due carte, e ad un supplemento di € 0,20 per ogni ulteriore carta. Tale costo può essere dedotto dal saldo disponibile sulle carte.

### 3. RICHIESTA D'IDENTIFICAZIONE ALL'ATTO DI ACQUISTO DELLA GIFT CARD

3.1. Prima di emettere la Gift Card, potrebbe essere richiesto un controllo della vostra identità. Tale informazione è necessaria per la prevenzione da frodi e contro il riciclaggio di denaro. Inoltre queste informazioni ci possono aiutare qualora la vostra carta venga persa o rubata. Noi conserviamo queste informazioni solo finché è necessario e per gli scopi descritti. Si prega di consultare la sezione 15 per ulteriori informazioni.

3.2. Al mancato reperimento di una prova che verifichi la vostra identità o all'assenza di prove sufficienti, ci riserviamo il diritto di non emettere la Gift Card. La nostra decisione è definitiva e non siamo obbligati a fornire le ragioni per il nostro rifiuto nel rilasciare la Gift Card.

3.3. Quando si effettua l'ordine della Gift Card via Internet, potranno essere effettuati alcuni controlli di identità elettronica per verificare la vostra identità. Quando effettuiamo questi controlli, le vostre informazioni personali potranno essere comunicate ad Istituti di riferimento del Credito ed alle agenzie di prevenzione da frodi. Queste agenzie possono trattenere il registro delle informazioni e lasciare un commento sul vostro rapporto di credito e di affidabilità creditizia. Lo stesso commento specificherà che la ricerca effettuata, non è stata portata avanti per un controllo sull'affidabilità creditizia e né per supportare una domanda di credito. Si tratta unicamente di un controllo d'identità, e non avrà pertanto alcun effetto negativo sulla vostra affidabilità creditizia.

3.4. L'acquisto o l'uso della Carta Regalo indica il vostro consenso ad eseguire le verifiche previste sul presente documento.

### 4. COSTI E SPESE

4.1. I seguenti costi e spese amministrative vengono applicate alla Gift Card:

Descrizione spese amministrative	Costi spese amministrative
Costi di attivazione - per l'attivazione della Gift Card in modo tale da renderla immediatamente utilizzabile.	Alcuni centri commerciali richiedono un costo per l'attivazione della Gift Card. Informazioni riguardanti questi costi vengono fornite direttamente dal Centro Commerciale.
Spese amministrative - per portare a termine la procedura di riattivazione dell' e-voucher dopo la sua scadenza entro l'anno di emissione	€ 9,95
Spese amministrative - per l'emissione una nuova Gift Card o per la sostituzione di una Gift Card smarrita, rubata o danneggiata.	€ 5,95
Spese amministrative - per la procedura di unione del saldo di due o più Gift Card in un'unica sola. <b>NOTA BENE: Il servizio d'unione è disponibile solo in alcune circostanze; vi preghiamo di rifarvi al punto 2.10 per maggiori informazioni.</b>	€ 1,00 per l'unione del saldo delle prime due Gift Card e € 0,20 per qualsiasi altra Gift Card successiva che si voglia unire.

A seconda della natura della richiesta presentata, è possibile dedurre i suddetti costi direttamente dal saldo presente sulla Gift Card. In alternativa gli stessi costi possono essere pagati separatamente.

### 5. MODALITA' DI UTILIZZO DELLA GIFT CARD

5.1. La Gift Card può essere utilizzata dall'acquirente della Carta o può essere data in dono ad un'altra persona.

- 5.2. Ci riserviamo il diritto di assumere che una transazione sia stata autorizzata da voi qualora la banda magnetica della carta sia stata strisciata dal negoziante, nel caso ci sia uno scontrino firmato, o laddove siano state fornite informazioni al negoziante che gli permettano di procedere con la transazione. Normalmente noi riceviamo la notifica della vostra autorizzazione attraverso un messaggio elettronico in linea con le norme e le procedure del circuito del sistema di pagamento.
- 5.3. Al momento in cui vengono ricevute le istruzioni per procedere con la transazione, la transazione non può più essere fermata o revocata. Si prega di consultare la sezione 12 del presente documento per ulteriori informazioni. Noi decureremo l'importo della transazione in euro dal saldo disponibile sulla Gift Card. Il fornitore del servizio, o il negoziante che ha accettato la vostra carta per il pagamento, normalmente riceverà il pagamento entro 5 giorni lavorativi.
- 5.4. La Gift Card può essere utilizzata per un pagamento totale o parziale degli acquisti. Nel caso di pagamento parziale, la persona che utilizza la Gift Card dovrà pagare la differenza con un mezzo alternativo, per esempio, in contanti o con carta di debito o di credito. Vi chiediamo di avvisare sempre l'operatore del singolo punto vendita prima di effettuare l'acquisto nella modalità precedente, poiché è a discrezione del singolo negozio scegliere il metodo di pagamento.
- 5.5. Se la Gift Card è utilizzata per una transazione con una valuta diversa dall'euro, la transazione verrà convertita in euro al tasso stabilito dalla rete di regime di pagamento. Il tasso di cambio varia nel corso della giornata e non viene impostato da noi, quindi non siamo responsabili e né possiamo garantire che riceverete un tasso di cambio favorevole. Potete richiedere informazioni sul tasso di cambio utilizzato dopo che la transazione è stata completata contattando il Servizio di Assistenza Clienti.
- 5.6. Normalmente saremo in grado di sostenere transazioni 24 ore al giorno, 365 giorni all'anno. Tuttavia non possiamo garantire che questo sarà possibile sempre per - a titolo esemplificativo ma non esaustivo - un grave problema tecnico ed altre cause non dipendenti dalla nostra volontà.

## **6. RESTRIZIONI PER L'USO DELLA CARTA REGALO**

- 6.1. La Carta Regalo può essere utilizzata solo per il pagamento all'interno di un circuito limitato di negozi del Centro Commerciale. Non potete utilizzare o tentare di utilizzare la Carta Regalo all'esterno del circuito di tale Centro Commerciale.
- 6.2. La Carta Regalo non può essere ricaricata ulteriormente dopo l'acquisto.
- 6.3. La Carta Regalo non può essere utilizzata per prelevare contanti ai bancomat o presso le banche. La Carta non è progettata per essere utilizzata per la vendita per corrispondenza, su Internet, o per altre operazioni che non siano 'faccia a faccia'.
- 6.4. La Carta Regalo non è collegata ad un conto bancario e non è una carta di garanzia, né una carta di debito o di credito, né può generare interessi sul saldo disponibile, così come non possono essere utilizzate come prova d'identità.
- 6.5. La Carta Regalo non può essere utilizzata per pagamenti regolari pre-autorizzati, per il gioco d'azzardo, o per scopi illegali.
- 6.6. La Gift Card del Centro non è utilizzabile per l'acquisto di un'altra Gift Card né del Centro Commerciale né di un punto vendita presente in esso. La Gift Card del Centro non è utilizzabile per l'acquisto di nessun tipo di buono (a titolo esemplificativo, ma non esaustivo: buoni amazon, buoni netflix, buoni per ricariche telefoniche, etc.)
- 6.7. L'utilizzo della Gift Card può essere limitato senza preavviso qualora vengano identificate attività sospette, fraudolente o illegali, o se crediamo che non siano stati rispettati i presenti 'Termini e Condizioni', o in caso di circostanze eccezionali che vietino il normale funzionamento della carta.

## **7. GESTIONE DEL CONTO DELLA GIFT CARD**

- 7.1. Il saldo disponibile sulla Gift Card sarà dedotto ad ogni pagamento che viene effettuato utilizzando la carta. Quando avete usato la carta per il pagamento di beni o servizi, il valore della transazione, oltre ad eventuali costi o spese, sarà versato al negoziante o fornitore di servizi attraverso il circuito del sistema di pagamento.
- 7.2. Nel caso in cui il pagamento superi il valore del quantitativo disponibile sulla Gift Card, la transazione verrà rifiutata. Se siete a conoscenza del saldo della vostra Gift Card, potrà essere effettuato un pagamento parziale utilizzando questo importo, per poi pagare separatamente la differenza con mezzi alternativi, come ad esempio in contanti o con una carta diversa. Non tutti i negozianti accettano questo sistema, si prega di chiedere conferma all'operatore del singolo punto vendita prima di tentare di effettuare un pagamento parziale.
- 7.3. Potete controllare il saldo disponibile sulla vostra Gift Card o visualizzarne l'estratto conto mediante il sito Internet del Centro Commerciale di riferimento nella sezione Gift Card,

scannerizzando il QR Code presente sul retro della Gift Card in vostro possesso, o chiamando il Servizio Clienti al numero 800 786 913 (si prega di verificare il costo della chiamata con il proprio fornitore telefonico).

## **8. SCADENZA DELLA CARTA REGALO E DIRITTO DI RIMBORSO**

8.1. La vostra Gift Card cesserà di essere valida dopo 12 mesi della data di acquisto. Tale data è definita come la "data di scadenza". A quella data, la Carta cesserà di funzionare. Il saldo disponibile sulla carta (se presente) alla data di scadenza sarà da noi trattenuto; si prega pertanto di utilizzare l'importo totale della carta prima della sua data di scadenza. Gli eventuali fondi trattenuti saranno utilizzati per la gestione del programma delle Gift Card.

8.2. Per qualsiasi dubbio circa la data di scadenza della carta, potete contattare il Servizio Clienti al numero 800 786 913 o scrivere a [support@ptapayment.com](mailto:support@ptapayment.com)

## **9. DIRITTO DI RECESSO E PROCEDURA DI RIMBORSO**

9.1. Solo la persona che ha acquistato la Gift Card potrà chiederne il rimborso, rimborso però soggetto ad una prova certificante l'identità della persona che ha effettuato l'acquisto, alla presentazione dello scontrino fiscale originale e alla restituzione della Gift Card. Qualsiasi rimborso sarà effettuato con il ritorno dei fondi sulla fonte di acquisto originale della Gift Card; per esempio, se la Gift Card è stata acquistata con carta di credito, i fondi saranno restituiti sulla stessa carta di credito, se l'acquisto è stato effettuato in contanti presso l'Infopoint del Centro Commerciale verranno restituiti i contanti. Prima che un rimborso venga autorizzato sarà necessario fornire prove sufficienti sull'acquisto.

9.2. L'acquirente della Carta ha diritto ad un periodo di 14 giorni per recedere da questo accordo. Qualora desideriate annullare la Gift Card, si prega di restituirla non utilizzata e con lo scontrino fiscale originale entro 14 giorni dall'acquisto all'Infopoint del Centro Commerciale di riferimento se presente, altrimenti telefonando al Servizio Clienti al numero 800 786 913 o scrivere a: [support@ptapayment.com](mailto:support@ptapayment.com)

## **10. CONSERVARE I DATI E LA VOSTRA CARTA REGALO AL SICURO**

10.1. Dovrete conservare la vostra Gift Card ed i dati in essa contenuti al sicuro. Ciò significa che è necessario prendere tutte le misure ragionevoli per evitare la sua perdita, il furto o l'utilizzo abusivo della carta. Doveste accertarvi che il negoziante o il fornitore di servizio siano autentici e abbiano preso misure adeguate per salvaguardare le vostre informazioni prima di procedere con la transazione.

## **11. SMARRIMENTO, FURTO O DANNEGGIAMENTO DELLA GIFT CARD**

11.1. In caso di smarrimento della Gift Card o nel caso in cui essa venga rubata o danneggiata siete pregati di comunicarlo immediatamente a PTA PAYMENT SOLUTIONS S.r.l., telefonando al Servizio Clienti al numero 800 786 913 in conformità con il paragrafo 13 del presente accordo. Vi sarà chiesto di fornire il vostro numero di Gift Card e altre informazioni per verificare che voi siate il titolare autorizzato della carta. In seguito al completamento soddisfacente del processo di verifica, PTA PAYMENT SOLUTIONS S.r.l. provvederà a bloccare immediatamente qualsiasi Gift Card persa o rubata per impedirne l'uso non autorizzato e per annullare qualsiasi Gift Card danneggiata.

11.2. Se pensiamo che abbiate agito in modo fraudolento o abbiate intenzionalmente o con grave negligenza mancato di conservare la vostra carta, sarete ritenuti responsabili per tutte le transazioni. Possiamo limitare la vostra responsabilità ad un massimo di € 50 per ogni Gift Card persa o rubata prima della notifica al nostro Servizio Clienti del furto o smarrimento; è comunque importante che vi mettiate in contatto con noi al più presto possibile nell'eventualità che ciò accada. Se crediamo che abbiate ritardato nel comunicare o che abbiate agito con negligenza, potreste essere ritenuti responsabili per l'importo totale.

11.3. Dopo averci comunicato la perdita, il furto o il danneggiamento della Gift Card procederemo alle opportune verifiche e se tutti i controlli di sicurezza saranno soddisfatti, sarà possibile ottenere una Gift Card sostitutiva, secondo le istruzioni fornite dal nostro Servizio Clienti. La somma di € 5,95 verrà

dedotta dal vostro saldo residuo quale costo per l'annullamento e per la sostituzione della Gift Card. Le Gift Card in sostituzione possono essere ritirate solo fino alla data di scadenza della carta originale (come dettagliato al punto 8.1) e avranno le stesse caratteristiche della Gift Card originale. Il diritto di recesso descritto al punto 9.2 non si applica alle carte sostitutive.

11.4 Le Gift Card perse, rubate o danneggiate possono essere sostituite solo come descritto in precedenza. Se EML Payments (EU) Limited non è più il fornitore della Gift Card per tale Centro Commerciale, non sarete in grado di ottenere una Carta sostitutiva. Il nostro Servizio Clienti farà tutto il possibile per sostituire la Gift Card con un prodotto equivalente di un altro Centro Commerciale nel portfolio EML Payments (EU) Limited.

## **12. ACQUISTI DA NEGOZIANTI E DISPUTE DELLE TRANSAZIONI**

12.1. Non siamo responsabili per la sicurezza, la legittimità, la qualità o qualsiasi altro aspetto dei beni e servizi acquistati con la Gift Card.

12.2. Se ritenete di non aver autorizzato una determinata transazione, o se avete qualsiasi controversia sui beni o servizi acquistati, è necessario contattare il Servizio Clienti chiamando il numero 800 786 913.

12.2.1. Se identificate una transazione che ritenete non fosse autorizzata da voi o che fosse eseguita in modo errato, è necessario informarci tempestivamente e in ogni caso, non più di 13 mesi dalla data della transazione. Se crediamo che voi abbiate omesso di informarci tempestivamente, non saremo in grado di aiutarvi con tale disputa.

12.2.2. Se noi dovessimo ritenere che abbiate agito in modo fraudolento o con grave negligenza basata sulle prove in quel momento a nostra disposizione, indagheremo sulle circostanze del caso, e potremmo rifiutare di restituire il valore di una transazione non autorizzata o eseguita in modo errato fino a che non avremo completato la nostra indagine e saremo convinti che abbiate diritto al risarcimento.

12.2.3. Qualora ci abbiate notificato tempestivamente una transazione che fosse non autorizzata o eseguita in modo errato e voi non abbiate agito in modo fraudolento o con grave negligenza, faremo ripristinare la Gift Card come se l'operazione non autorizzata o eseguita in modo errato non fosse mai avvenuta.

12.3. In alcuni casi una transazione potrà essere avviata, ma non completata. Qualora questo accada, può succedere che l'importo della transazione sia detratto dal saldo disponibile sulla Gift Card e che quindi non sia disponibile per l'uso – questa viene definita "autorizzazione sospesa" o "bloccata". In questi casi è necessario contattare il nostro Servizio Clienti e presentare elementi di prova pertinenti per dimostrare che la transazione è stata annullata o rimborsata; in mancanza di prove sufficienti ci riserviamo un periodo di attesa di 5 giorni lavorativi prima di ricaricare l'importo bloccato sulla vostra carta.

12.4. Nei casi in cui un negoziante conceda un rimborso per qualsiasi motivo (ad esempio, se restituite le merci come difettose), si prega di attendere dai 5 ai 10 giorni lavorativi dalla data del rimborso affinché l'importo rimborsato sia disponibile sulla vostra Gift Card.

## **13. SERVIZIO ASSISTENZA CLIENTI**

13.1. Tutte le richieste telefoniche relative alla Gift Card devono essere effettuate al Servizio Clienti al numero 800 786 913 o scrivendo a [support@ptapayment.com](mailto:support@ptapayment.com). Il Servizio Clienti è a disposizione dalle 9:00-21:00 dal Lunedì alla Domenica. In questo orario il Servizio Clienti farà tutto il possibile per risolvere immediatamente le richieste, ma alcune di queste potranno essere soddisfatte solo durante l'orario di ufficio.

13.2. L'orario d'ufficio del Servizio Clienti è dal Lunedì al Venerdì, dalle 09:00 alle 18:00. La corrispondenza ricevuta dopo la chiusura delle attività di un determinato giorno, verrà considerata come se fosse arrivata all'inizio del giorno lavorativo successivo.

13.3. Per qualsiasi reclamo relativo alla Gift Card dovete, in prima istanza, contattare il Servizio Clienti utilizzando i recapiti sopra indicati, indicando e illustrando il motivo della vostra insoddisfazione. Il Servizio Clienti registrerà il vostro reclamo e indagherà in conformità con la procedura interna dei reclami: una volta effettuata l'indagine invierà una risposta conclusiva del reclamo per iscritto.

## **14. LIMITAZIONE DI RESPONSABILITA'**

14.1. Nessuna delle organizzazioni descritte ai punti 1.2, 1.3 e 1.4 sarà responsabile per qualsiasi:  
- Perdita che non era prevedibile al momento dell'acquisto della Gift Card;

- Perdita che non sia stata causata dalla una violazione delle parti (ciascuna agendo individualmente);

- Perdite aziendali e/o perdite di chi non sia un consumatore.

In ogni caso la responsabilità delle organizzazioni descritte nelle sezioni 1.2, 1.3 e 1.4 sarà limitata all'importo caricato sulla Gift Card al momento della segnalazione.

14.2. Se avete usato la vostra Carta, o avete permesso che la vostra Carta fosse usata in modo fraudolento, ed in un modo non conforme ai presenti 'Termini e Condizioni', e quindi per scopi illegali, o se avete fatto sì che la vostra Carta o i dati ivi contenuti potessero essere compromessi per vostra negligenza, sarete ritenuti responsabili per l'uso e l'abuso della carta. Prenderemo tutte le misure ragionevoli e necessarie per recuperare qualsiasi perdita e non ci saranno limiti massimi alla vostra responsabilità, con l'esclusione di quanto disposizioni legislative o regolamenti applicabili impongano un tale limite. Pertanto è necessario porre cura alla vostra Gift Card e agire in modo responsabile, in caso contrario ne sarete ritenuti responsabili.

14.3. Avendo preso tutte le ragionevoli precauzioni necessarie, ed in considerazione delle condizioni di cui ai punti 12 e 14.2, la responsabilità per l'uso improprio della Gift Card sarà di € 50,00.

14.4. Il Sistema di Risarcimento dei Servizi Finanziari (The Financial Services Compensation Scheme (FSCS) non si applica a questo prodotto (Gift Card). Ciò significa che, nel caso in cui l'emittente della carta sia diventato insolvente, la vostra Gift Card può cessare di funzionare e può diventare senza valore, e potreste perdere il valore monetario della carta. Non si potranno recuperare questi fondi dal FSCS.

14.5. Anche se il FSCS non si applica alla Gift Card, l'emittente della carta ed i suoi partner commerciali si impegneranno per mantenere il vostro denaro al sicuro, disponendo fondi in conti designati. Proteggeremo il vostro denaro con molta serietà, e saremo lieti di affrontare questo argomento con voi per qualsiasi dubbio o chiarimento.

## 15. DATI PERSONALI

15.1. Raccogliamo determinate informazioni sull'acquirente e sugli utenti della Gift Card allo scopo di gestirne il programma. Per raccogliere le informazioni personali EML Payments (EU) Limited agisce come Responsabile del Controllo dei Dati, così come descritto nel Regolamento (UE) 2016/679 Del Parlamento europeo.

EML Payments (EU) Limited Ltd è registrata all'albo dei Responsabili del Controllo dei Dati (ICO Data Controllers Register).

15.2. I vostri dati personali saranno trattati da tutte le organizzazioni descritte ai punti 1. 2, 1.3 e 1.4 del presente accordo allo scopo di gestire la Gift Card e per far fronte ad eventuali richieste di informazioni sulle Gift Card. Per fornire un servizio di assistenza al cliente e gestire il vostro conto, possiamo avvalerci dell'assistenza di processori di dati, e possiamo trasferire i dati al di fuori della UE. Qualora lo facessimo, prenderemo provvedimenti per garantire che i dati siano soggetti allo stesso livello di protezione come se fossero stati processati all'interno della UE.

15.3. A meno che non ci abbiate dato il vostro consenso, i vostri dati personali non saranno utilizzati per scopi di marketing, né saranno condivisi con terze parti estranee al programma Gift Card.

15.4. Acquistando o utilizzando la Gift Card, l'utente accetta tutte le condizioni del presente accordo per quanto riguarda l'uso dei vostri dati personali. Avete il diritto di richiedere i dettagli delle vostre informazioni personali da noi conservate, e li potrete ricevere scrivendo a PTA PAYMENT SOLUTIONS S.r.l Via G.Verdi, 12 – 24121 Bergamo.

## 16. MODIFICHE AL PRESENTE DOCUMENTO

16.1. Il presente documento 'Termini e Condizioni' può essere cambiato o aggiornato in qualsiasi momento per motivi legali, di regolamento, di sicurezza, per consentire la corretta consegna o per migliorare la consegna della Gift Card. Qualora vengano apportate modifiche, queste saranno rese pubbliche due mesi prima che le modifiche abbiano effetto (a meno che la legge ci imponga di effettuare una modifica più rapidamente); le copie aggiornate dei 'Termini e Condizioni' saranno rese disponibili online sul sito Internet [www.emlretail.com/faq](http://www.emlretail.com/faq).

16.2. Data la natura dei programmi Gift Card, è spesso difficile o addirittura impossibile contattare ogni singolo titolare della carta nel caso di modifica al presente documento. È quindi responsabilità sia dell'acquirente, sia dell'utente della Gift Card, di controllare regolarmente il sito Internet [www.emlretail.com/faq](http://www.emlretail.com/faq) per le modifiche ai 'Termini e Condizioni'. Assumeremo che così sarà fatto e pertanto abbiamo il diritto di ritenere che abbiate accettato qualsiasi modifica al presente documento, a meno che non ci informiate del contrario. Tratteremo tali circostanze caso per caso.

## 17. LEGISLAZIONE E TRIBUNALI

17.1. Ai presenti 'Termini e Condizioni' si applica la legge di Inghilterra e Galles e saranno i tribunali di Inghilterra e Galles ad occuparsi di qualsiasi disputa.

Termini e condizioni d'uso del sito Internet e acquisti on-line di EML Payments (EU) Limited

Chi siamo?

Il sito Internet EML Payments (EU) Limited [www.emlretail.com](http://www.emlretail.com) di proprietà ed è gestito da EML Payments (EU) Limited Ltd 11 Brindleyplace, 4th Floor, Birmingham, England, B1 2LP Regno Unito.

### Contatti

Potete contattarci utilizzando uno dei seguenti metodi:

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

Telefono: 800 786 913

Sito Internet: Utilizzando il modulo di feedback

Posta: PTA PAYMENT SOLUTIONS S.r.l Via G. Verdi,12 - 24121 BERGAMO.

Lo scopo del sito Internet di EML Payments (EU) Limited è quello di consultare e acquistare Gift Card ed altri prodotti. È possibile inoltre consultare, richiedere il saldo disponibile e visualizzare l'estratto conto della Gift Card dal sito Internet [www.emlretail.com](http://www.emlretail.com)

Il nostro accordo con voi è strettamente limitato alla fornitura di questi servizi. EML Payments (EU) Limited non è responsabile per danni o perdite dirette o indirette conseguenti o comunque che possano derivare dall'uso di qualsiasi Gift Card ordinato da noi. Inoltre, i prodotti e servizi che possono essere acquistati con le Gift Card in negozi al dettaglio o presso i Centri Commerciali, non sono garantiti o avallati da EML Payments (EU) Limited e EML Payments (EU) Limited non è responsabile per la qualità, la sicurezza, la legittimità o qualsiasi altro aspetto dei beni o servizi acquistati utilizzando una Carta Regalo ordinata da EML Payments (EU) Limited.

### Esonero di responsabilità

L'accesso e l'utilizzo del sito Internet EML Payments (EU) Limited è soggetto al presente documento di accordo. Con l'accesso, la navigazione e l'utilizzo del sito Internet di EML Payments (EU) Limited, l'utente accetta di essere vincolato dai presenti 'Termini e Condizioni' senza alcuna limitazione o ulteriore riserva.

EML Payments (EU) Limited si impegnerà a garantire l'accuratezza delle informazioni presenti sul sito. Tuttavia il contenuto del sito viene fornito senza alcuna garanzia o altra descrizione compresi, senza limitazione, qualsiasi garanzia implicita o esplicita della sua idoneità per scopo o adeguatezza dei contenuti presenti sul sito o dell' adeguatezza dei sistemi utilizzati per consegnare il sito Internet e associati processi di ordini e di pagamento. EML Payments (EU) Limited non è responsabile per eventuali danni diretti o indiretti conseguenti o altrimenti derivanti dalla navigazione o l'utilizzo di questo sito o da qualsiasi informazione vista o ottenuta, per eventuali dichiarazioni, omissioni o inesattezze nei contenuti e/o immagini visualizzate sul sito.

EML Payments (EU) Limited si impegnerà a garantire che questo sito non contenga dati o virus che potrebbero essere dannosi per il proprio hardware o software o su altro bene. Tuttavia non ci assumiamo alcuna responsabilità per eventuali perdite direttamente o indirettamente conseguenti o comunque derivanti da accesso, navigazione, uso o download di contenuti sul sito Internet.

EML Payments (EU) Limited è un sito Internet con base nel Regno Unito e destinato ad essere utilizzato da individui e altre entità residenti nel Regno Unito o in Italia. Al presente documento si applica la legge di Inghilterra e Galles e sono i Tribunali di Inghilterra e Galles che si occuperanno di qualsiasi procedimento giudiziario tra di noi. Non garantiamo che il sito o i suoi contenuti siano adatti all'uso da altri paesi. L'accesso e l'utilizzo del sito da altri paesi è di esclusiva responsabilità dell'utente ed è sua responsabilità garantire la conformità con le legislazioni locali, nella misura in cui le disposizioni legislative possono essere applicabili.

I presenti 'Termini e Condizioni' non influiscono in alcun modo sui diritti della legge che potete esercitare. Per ulteriori informazioni sui vostri diritti si prega di rivolgersi all'autorità locale in merito delle norme commerciali o all'ufficio di consulenza legale.

### Diritto d'autore, Marchi registrati e Proprietà intellettuale

Gli utenti del sito Internet sono autorizzati ad utilizzare, navigare e stampare i contenuti del sito per il proprio uso personale e non commerciale compatibile solo con la destinazione d'uso e lo scopo del sito Internet come indicati in questi 'Termini e Condizioni'. Gli utenti non possono copiare, distribuire, pubblicare, trasmettere, riprodurre o vendere i contenuti e/o altro materiale dal sito in alcun modo per qualsiasi scopo.

Codice software, concetti, disegni, marchi, loghi, altre immagini e tutti i contenuti presenti su questo sito Internet, appartengono a EML Payments (EU) Limited e/o ad altre società, persone fisiche e soggetti giuridici rappresentati sul sito. In nessun caso EML Payments (EU) Limited e/o altre società, persone fisiche e soggetti giuridici rappresentati sul sito concedono alcuna autorizzazione o licenza a terzi di utilizzare o riprodurre qualsiasi contenuto del sito compresi, ma non solo, il codice software, i concetti, i disegni, i marchi, i loghi, altre immagini e tutti i contenuti scritti, senza previo consenso scritto da EML Payments (EU) Limited e/o di altre società e soggetti rappresentati sul sito Internet che hanno la proprietà o i diritti di utilizzare tale Proprietà Intellettuale.

### **Termini e Condizioni della Gift Card**

In aggiunta a questi 'Termini e Condizioni' si prega di leggere anche i 'Termini e le Condizioni' di emissione e utilizzo di qualsiasi Gift Card che potete ordinare da noi. In particolare vorremmo attirare la vostra attenzione sulla politica di scadenza individuale delle Gift Card prima di effettuare l'ordine. Si prega di notare che i 'Termini e le Condizioni' di emissione e utilizzo di qualsiasi Gift Card sono tra l'acquirente e/o l'utilizzatore della Gift Card e l'emittente della Gift Card. EML Payments (EU) Limited non è responsabile per l'accuratezza o la legalità di tali 'Termini e Condizioni'; assicuratevi di prendere tutte le misure ragionevoli per accertarvi che siate in accordo con tali termini e condizioni prima di ordinare o di utilizzare una Gift Card ordinata tramite EML Payments (EU) Limited.

### **Modifiche al presente documento**

Si prega di notare che il presente documento è talvolta soggetto a modifiche senza preavviso. In caso EML Payments (EU) Limited dovesse attuare delle modifiche, il sito Internet verrà aggiornato con effetto immediato. Tali modifiche si applicano solo all'utilizzo del sito Internet o alle ordinazioni che si verificano dopo l'aggiornamento del sito e non saranno applicate retroattivamente.

### **Inserimento dell'ordine e conferma**

L'ordine si inserisce selezionando uno dei prodotti che si desidera acquistare e, procedendo alle pagine successive, si effettua l'ordine. A questo punto, raccoglieremo le informazioni necessarie per procedere con il vostro ordine prima che vi venga richiesto il pagamento. Se siete in possesso di codici promozionali che potrebbero darvi diritto ad uno sconto, dovrete inserirli prima di completare il pagamento. Dopo la conferma che il pagamento è andato a buon fine, procederemo effettuando il vostro ordine. Per evitare dubbi riguardo il nostro accordo di prestazione di servizi, l'ordine verrà soddisfatto solo dopo aver ricevuto conferma del vostro pagamento.

Se il vostro ordine è stato processato correttamente, riceverete una conferma via e-mail. La conferma presenterà i dettagli della/e Gift Card che avete ordinato, il metodo di consegna/spedizione selezionato, le informazioni personali e le informazioni di pagamento. Si prega di controllare attentamente la conferma sulla ricevuta e di comunicare eventuali errori o omissioni. Vi preghiamo di contattarci qualora aveste domande. In caso noi avessimo bisogno di contattarvi per quanto riguarda il vostro ordine, ve lo faremo sapere tramite e-mail o telefono.

Faremo tutto il possibile per assicurarci che i prodotti pubblicizzati sul sito siano disponibili, tuttavia non garantiamo tale disponibilità. Se i prodotti che avete ordinato non fossero disponibili temporaneamente o definitivamente, vi contatteremo via e-mail o tramite telefono. Nota bene: EML Payments (EU) Limited non è in alcun modo responsabile per eventuali danni o perdite direttamente o indirettamente conseguenti o comunque derivanti dalla indisponibilità dei prodotti pubblicizzati sul sito Internet.

### **Metodi di pagamento e sicurezza dello stesso**

EML Payments (EU) Limited accetta il pagamento con carta di credito, carta di debito e tramite bonifico bancario. Tutti i dettagli dell'ordine e del pagamento con carta effettuato tramite EML Payments (EU) Limited sono soggetti al certificato di crittografia SSL a 128 bit per proteggere le informazioni personali ed i dettagli della carta.



### 1. Pagamenti con carta di credito o carta di debito

Se si sceglie di pagare con carta di credito o carta di debito, EML Payments (EU) Limited preleverà l'importo previa autorizzazione di pagamento da parte dell'emittente della carta. Durante questo processo, i dati personali che ci avete fornito saranno utilizzati per verificare la vostra identità e per controllare che siate effettivamente voi i titolari della carta autorizzata. Si prega di notare che i pagamenti con carta di credito e carta di debito saranno accettati solo se la carta è stata registrata con il Secure Code MasterCard, Maestro 3D Secure e/o programmi di sicurezza verificati da Visa. Se la carta di pagamento non è stata pre-registrata con il programma di sicurezza in questione, vi potrebbe essere chiesto di farlo durante il processo di acquisto. Attenzione: alcuni tipi di carte di pagamento non possono essere accettate da EML Payments (EU) Limited o possono non essere ammesse sul sito Internet EML Payments (EU) Limited. Se la carta non è stata accettata, non è ammessa, o il pagamento non è andato a buon fine, non saremo in grado di completare il vostro ordine.

EML Payments (EU) Limited non si assume alcuna responsabilità per eventuali danni o perdite dirette o indirettamente conseguenti o che possano derivare da pagamenti respinti o da autorizzazioni di pagamento fallite, qualunque siano le circostanze.

Il vostro pagamento sarà considerato completato alla ricezione della autorizzazione da parte del vostro emittente della carta. Nel momento in cui riceveremo la conferma, vi informeremo e il vostro ordine verrà soddisfatto.

Quando riceverete l'estratto conto della carta di credito o di debito, tutti gli acquisti con EML Payments (EU) Limited saranno contrassegnati con EML Payments (EU) Limited. Tutti i pagamenti saranno trattati in euro, ma potranno essere convertiti dal vostro emittente della carta, o dalla rete di pagamento, in un'altra valuta se la carta è stata emessa in una valuta diversa. Per qualsiasi domanda in riferimento alla conversione di valuta si prega di contattare l'emittente della carta.

### 2. Pagamenti con bonifico bancario

Se sceglierete il pagamento tramite bonifico bancario, riceverete una conferma di pre-ordine via email. La conferma di pre-ordine conterrà i dettagli bancari di EML Payments (EU) Limited. Quando effettuerete il pagamento dovrete inserire il numero di riferimento del pre-ordine nella sezione di descrizione del bonifico bancario.

È vostra esclusiva responsabilità garantire che il pagamento venga effettuato verso l'istituto bancario di EML Payments (EU) Limited; EML Payments (EU) Limited non stipulerà alcun accordo con voi per fornire servizi fino a quando il pagamento non sia stato ricevuto sul nostro conto bancario EML Payments (EU) Limited; solo allora il vostro ordine verrà soddisfatto.

### 3. Rimborsi

EML Payments (EU) Limited offre un rimborso solamente all' acquirente originale della Gift Card. Si prega di consultare la sezione 9 del presente documento per tutti i dettagli su come richiedere un rimborso e le eventuali limitazioni che potrebbero essere in vigore.

Consegna

Si prega di notare che le Gift Card acquistati da EML Payments (EU) Limited, utilizzando una carta di credito o una carta di debito, verranno spediti unicamente all'indirizzo registrato con l'intestatario della carta. Non possiamo consegnare i prodotti acquistati da EML Payments (EU) Limited a indirizzi di terzi, a meno che il pagamento non venga effettuato tramite bonifico bancario.

Durante l'ordine vi forniremo i dettagli di consegna/spedizione per il vostro ordine con i costi di ciascun metodo di consegna. Si prega di leggere le informazioni relative a ciascun metodo di consegna/spedizione; le spese di spedizione saranno differenti per ogni metodo così come anche alcune restrizioni nella tempistica delle consegne e nelle tipologie di consegne dove si potrà aggiungere un'assicurazione.

Si prega di notare che qualora le merci vengano perse durante il transito, avrete diritto, in determinate circostanze, solo ad una singola sostituzione. Se foste in dubbio sul livello di copertura assicurativa che si applica a ciascun metodo di consegna/ modalità di spedizione, si prega di consultare con attenzione le informazioni sul sito Internet prima di effettuare l'ordine.

Potete anche contattarci direttamente e vi forniremo i dettagli di ciascun metodo di consegna e la copertura applicabile. Nota bene: la selezione del metodo di consegna desiderato è di esclusiva responsabilità dell'acquirente e EML Payments (EU) Limited non si assume alcuna responsabilità in relazione a qualsiasi perdita direttamente o indirettamente conseguente alla selezione di un metodo di consegna non adatto o non corretto, o se il corriere non riesce a consegnare il prodotto secondo i tempi concordati con o senza alcun suggerimento verbale/ scritto impartito da EML Payments (EU) Limited.

Se non doveste ricevere i prodotti che avete ordinato, vi preghiamo di contattare il Servizio Clienti al

numero 800 786 913 e faremo del nostro meglio per aiutarvi a rintracciare la consegna mancante. Se la merce fosse considerata persa durante il transito ed il metodo di consegna selezionato prevede la copertura assicurativa, EML Payments (EU) Limited fornirà una sostituzione e chiederà al corriere di poter recuperare il costo della sostituzione.

L'attivazione della Gift Card

Le Gift Card di EML Payments (EU) Limited richiedono un processo di attivazione da seguire al momento della consegna. Tale processo è necessario per scopi di sicurezza e per impedire l'uso non autorizzato da parte di terzi che possano acquisire una carta rubata o altro. Sarete comunque avvisati prima di procedere all'acquisto e riceverete istruzioni complete di attivazione come parte integrante della conferma d'ordine. Qualora abbiate domande o necessitate di assistenza per l'attivazione della carta, non esitate a contattare il Servizio Clienti al numero 800 786 913.

Informativa sulla Privacy

EML Payments (EU) Limited si impegna a proteggere la riservatezza dei dati dell'utente. Tutte le informazioni personali che raccogliamo vengono utilizzate solo legalmente ed in conformità con la protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679 del Parlamento europeo).

#### 1. Informazioni personali

EML Payments (EU) Limited raccoglierà informazioni personali allo scopo di effettuare il vostro ordine, per autorizzare il pagamento e la fornitura di servizi e per l'assistenza al cliente. I dati personali forniti potrebbero essere comunicati da noi all'emittente della Gift Card da cui avete ordinato per essere utilizzati nel soddisfare i requisiti del Know Your Customer (Conoscere il Vostro Cliente) della Financial Services Authority.

A meno che non abbiate espressamente fornito il vostro consenso, i vostri dati personali non saranno utilizzati per scopi di marketing, né saranno condivisi con terze parti estranee a EML Payments (EU) Limited o all'emittente della Gift Card.

Avete il diritto di richiedere i dettagli delle informazioni personali che conserviamo su di voi, e potrete riceverli scrivendo a PTA PAYMENT SOLUTIONS S.r.l Via G. Verdi, 12 – 21121 Bergamo.

#### 2. Il vostro consenso

Utilizzando il nostro sito Internet, voi acconsentite alla raccolta e all'uso delle vostre informazioni personali da parte di EML Payments (EU) Limited come indicato nella normativa sulla riservatezza. In caso decidessimo di cambiare tale normativa, pubblicheremo le modifiche sul sito Internet in modo che siate sempre consapevoli di quali informazioni raccogliamo, come le usiamo e in quali circostanze le divulghiamo. Eventuali modifiche si applicano solo alle informazioni personali raccolte dopo che il sito è stato aggiornato e non verranno applicate retroattivamente.

Se fornite il vostro consenso selezionando la casella apposita sul modulo d'ordine, potremo anche utilizzare le informazioni raccolte per notificarvi occasionalmente importanti cambiamenti del sito Internet, nuovi servizi EML Payments (EU) Limited e offerte speciali.

#### 3. Come proteggiamo le informazioni del cliente?

Per effettuare gli ordini utilizziamo un server sicuro. Il software del server codifica tutte le informazioni immesse utilizzando certificati SSL a 128 bit prima che queste vengano inviate a noi. Inoltre, come richiesto dalla Legislazione di Protezione dei Dati del Regno Unito, seguiamo procedure rigide sulla sicurezza nel mantenimento e nella divulgazione delle informazioni che ci avete fornito, per impedire l'accesso non autorizzato. A causa delle nostre procedure di sicurezza potremo, a volte, richiedere una prova di certificazione dell'identità prima di rivelarvi informazioni personali.

#### 4. Utilizziamo i cookies?

EML Payments (EU) Limited usa i cookies durante il processo d'ordine per monitorare il processo e per fornire la miglior esperienza ed il miglior servizio di assistenza al cliente possibile.

#### 5. EML Payments (EU) Limited comunica i dati raccolti ad altri soggetti?

EML Payments (EU) Limited non vende, commercializza o affitta le informazioni personali ad altri. I dati personali forniti possono essere trasmessi all'emittente della Gift Card da/per cui avete ordinato per soddisfare i requisiti del Know Your Customer (Conoscere Il Vostro Cliente) del Financial Services Authority.

EML Payments (EU) Limited può fornire statistiche complessive riguardanti i nostri clienti, le vendite, i modelli di traffico e le informazioni correlate al sito Internet, ma queste statistiche non includeranno informazioni di identificazione personale.

Ci avvaliamo di altre società e persone per svolgere funzioni per nostro conto. Alcune funzioni includono adempimento degli ordini; consegna dei pacchetti contenenti le Gift Card; invio di posta ed e-mail; analisi dei dati; assistenza marketing ed elaborazione pagamenti con carta di credito. Tali

società ed individui avranno accesso alle informazioni personali necessarie per svolgere queste funzioni, ma non le utilizzeranno per altri scopi. Tutti i dati sono trattati in conformità con la legislazione britannica sulla protezione dei dati e nessun dato sarà trasferito al di fuori del EEA (Spazio Economico Europeo) senza ottenere il vostro consenso.

#### 6. In sintesi

Ci impegniamo a proteggere la vostra riservatezza. Usiamo le informazioni raccolte sul sito Internet di EML Payments (EU) Limited.it per adempiere agli ordini e per fornire il miglior livello di servizio di servizio di assistenza al cliente.