

Condizioni generali del servizio

1 Condizioni generali di utilizzo

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

Scaricando e utilizzando l’App, l’utente accetta integralmente il contenuto delle presenti Condizioni Generali. Pertanto, l’utente è invitato a leggere con attenzione le presenti Condizioni Generali prima di scaricare e utilizzare l’App.

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

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

2 Requisiti tecnici

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

L’App è disponibile:

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

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

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

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

3 Creazione dell’account e sicurezza

3.1 Creazione dell’account

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

Per la creazione dell’account è necessario fornire alla Società i propri dati personali e ulteriori informazioni che saranno trattati dalla Società in conformità alla normativa sul trattamento e la protezione dei dati personali. A tal fine, la Società invita l’utente a prendere visione della **Privacy Policy** prima di utilizzare l’App, sempre consultabile all’interno dell’apposita sezione “*Documenti Legali*” dell’App. La Privacy Policy descrive le modalità e le finalità di raccolta e trattamento dei dati personali relativi agli utenti che navigano, interagiscono, si registrano, richiedono o utilizzano i servizi offerti sul Sito e sull’App.

Una volta creato l'account, l'utente riceverà una e-mail di conferma dell'indirizzo fornito e potrà, cliccando sul link indicato all'interno della stessa, completare la creazione dell'account. Successivamente, l'utente riceverà una mail di conferma della registrazione, contenente copia delle presenti Condizioni Generali su supporto durevole. Completata la registrazione, l'utente potrà effettuare il log-in tramite l'utilizzo delle sue credenziali di accesso (*username* e *password*) e usufruire dei servizi offerti dall'App.

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

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

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

3.2 Sicurezza

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

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

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

4 Servizi e funzionalità dell'App

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

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

La creazione del proprio account consente all'utente di:

- gestire il proprio account e le proprie impostazioni privacy (ad esempio: scegliere di rendere visibile il proprio nome completo o la propria foto profilo agli altri utenti);
- associare al proprio account i profili personali di Instagram, Facebook, Twitter e LinkedIn (**"Profili Social"**);
- attivare e disattivare le notifiche *push* e le notifiche per i messaggi ricevuti dagli altri utenti;
- solo nel caso in cui l'utente abbia manifestato il proprio consenso a tali servizi, attivare e disattivare i servizi di geolocalizzazione e di ricerca tramite *Bluetooth* (finalizzati a facilitare la ricerca di Tipped e Business nelle vicinanze);

- invitare i propri amici ad iscriversi all'App condividendo un codice univoco tramite SMS, e-mail o tramite condivisione attraverso i propri Profili Social;
- contattare la Società per richieste di supporto, anche tecnico, relative all'utilizzo dell'App;
- visualizzare le presenti Condizioni Generali nonché gli ulteriori documenti messi a disposizione della Società all'interno dell'apposita sezione "*Documenti Legali*" dell'App, incluse le **FAQ**;
- usufruire dei servizi e delle altre funzionalità offerte dall'App e descritte nella sezione **FAQ**.

4.1 Funzionalità speciali per il Tipped

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

- selezionare la propria categoria (ad esempio: cameriere/a, bartender, addetto/a alla reception);
- generare un QR-Code personale contenente i propri dati personali da mostrare al Tipper al fine di consentire a quest'ultimo di disporre il pagamento della mancia desiderata a favore del Tipped;
- creare, modificare o eliminare un team di lavoro ("**Team**") e le sue caratteristiche di suddivisione delle mance, nonché partecipare alla suddivisione delle mance del Team e generare un QR-Code di gruppo relativo al Team al fine di permettere al Tipper di disporre il pagamento della mancia desiderata a favore del Team;
- essere aggiunto a un Team creato da un altro Tipped o da un Business, visualizzare i componenti del Team, le caratteristiche di suddivisione delle mance e, facoltativamente, cancellarsi dal Team;
- generare un codice alfanumerico univoco e imm modificabile di quattro cifre ("**TackPay ID**") che consente al Tipper di individuare il Tipped tramite l'apposita modalità di ricerca offerta dall'App;
- visualizzare il resoconto e gli *analytics* relativi alle mance ricevute (anche selezionando l'intervallo temporale desiderato) nonché dei feedback e/o commenti ricevuti con riferimento al proprio account personale e/o al Team di cui fa parte;
- disporre il pagamento di una mancia a favore di un altro Tipped (si vedano le funzionalità dell'account Tipper per ulteriori dettagli su questa funzionalità).

4.2 Funzionalità speciali per il Tipper

Per disporre il pagamento della mancia desiderata a favore di un Tipped non è necessario creare un account Tipper essendo sufficiente inquadrare il QR-Code del Tipped tramite l'App. La creazione dell'account Tipper è però suggerita per poter disporre di tutte le funzionalità e i servizi offerti dall'App.

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

- disporre il pagamento della mancia desiderata a favore di un Tipped inquadrando il QR-Code del Tipped tramite la fotocamera del proprio smartphone, oppure ricercando il Tipped tramite il suo TackPay ID, oppure ricercando il Tipped attivando la ricerca tramite *Bluetooth*;
- disporre il pagamento della mancia desiderata a favore di un terzo non ancora registrato all'App tramite generazione di QR-Code apposito che permetterà al terzo di registrarsi

all'App e, successivamente al completamento della procedura di registrazione, di ricevere la mancia disposta dal Tipper;

- aggiungere, eliminare, modificare e salvare i propri metodi di pagamento inserendo i dettagli della propria carta (di debito o di credito) o del proprio conto corrente;
- visualizzare il resoconto e gli *analytics* relativi alle mance disposte a favore dei Tipped e/o dei Team (anche selezionando l'intervallo temporale desiderato) nonché dei feedback e/o commenti forniti dal Tipper stesso;
- generare un QR-Code personale contenente i propri dati personali, incluso il codice di identificazione del canale di trasmissione accreditato nel sistema di interscambio dell'Agenzia delle Entrate, ovvero l'indirizzo PEC o il codice destinatario univoco scelto per la ricezione delle fatture elettroniche, da mostrare ai terzi al momento della predisposizione della fattura elettronica per consentire a detti terzi di acquisire in automatico i dati fiscali del Tipper.

4.3 Funzionalità speciali per il Business

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

- selezionare la categoria della propria struttura (ad esempio: hotel, ristorante, bar) e registrare i dati societari e fiscali relativi alla stessa all'interno dell'App;
- generare un QR-Code contenente i dati della propria struttura da mostrare al Tipper al fine di consentire a quest'ultimo di disporre il pagamento della mancia desiderata;
- creare, modificare o eliminare un Team e le sue caratteristiche di suddivisione delle mance, nonché partecipare alla suddivisione delle mance del Team e generare un QR-Code di gruppo relativo al Team al fine di permettere al Tipper di disporre il pagamento della mancia desiderata a favore del Team;
- nel caso in cui non voglia gestire il Team creato, individuare un "**Tipped Manager**" che gestisca il Team;
- visualizzare il resoconto e gli *analytics* relativi alle mance ricevute dalla propria struttura (anche selezionando l'intervallo temporale desiderato) nonché dei feedback e/o commenti ricevuti con riferimento alla propria struttura e/o al proprio personale e/o al/ai Team creati.

5 Costi del servizio

5.1 Commissioni e tariffe

L'utilizzo dei servizi dell'App comporta l'addebito di commissioni calcolate (anche in termini percentuali) sull'ammontare della singola transazione e potrebbe essere soggetto ad ulteriori costi a seconda della tipologia di piano tariffario scelto dall'utente (commissioni e piani tariffari sono di seguito definiti come il "**Piano Tariffario**").

Il Piano Tariffario, i cui prezzi sono comprensivi di IVA e/o di ogni altra eventuale imposta, è consultabile alla pagina [Piano Tariffario](#).

Accettando le presenti Condizioni Generali, l'utente dichiara di accettare l'applicazione da parte della Società del Piano Tariffario. Resta inteso che la Società verserà gli importi spettanti all'utente solo dopo aver dedotto le commissioni applicabili, nel rispetto delle presenti Condizioni Generali e del Piano Tariffario.

Fatto salvo quanto previsto dal paragrafo che segue, il Piano Tariffario applicabile è esclusivamente quello in vigore al momento della creazione dell'account e/o come mostrato all'utente prima dell'acquisto del Piano Tariffario scelto.

5.2 Modifica delle Tariffe

La Società si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento il Piano Tariffario. Qualunque modifica del Piano Tariffario verrà comunicata all'utente a mezzo di pubblicazione sull'App e sul Sito e mediante comunicazione diretta all'utente all'indirizzo e-mail comunicato dall'utente in fase di creazione dell'account. Le modifiche al Piano Tariffario saranno applicate a partire dal sessantesimo (60) giorno successivo a quello in cui la Società le avrà preannunciate. A seguito della comunicazione del nuovo Piano Tariffario, l'utente, ove in disaccordo con lo stesso, potrà recedere senza oneri dalle presenti Condizioni Generali ai sensi di quanto previsto dall'articolo 8 delle presenti Condizioni Generali.

5.3 Pagamento

I pagamenti del Piano Tariffario e la disposizione della mancia a favore del Tipped possono essere effettuati solo online tramite carta di credito o qualunque altro mezzo di pagamento di volta in volta indicato come valido dalla Società sul Sito o sull'App.

5.4 Diritto di ripensamento

L'utente potrà esercitare il suo diritto di ripensamento entro il termine di quattordici (14) giorni dall'accettazione delle presenti Condizioni Generali senza oneri e senza specificarne il motivo ai con le modalità previste dall'articolo 8 delle presenti Condizioni Generali. Resta inteso che qualsiasi operazione effettuata durante detto periodo di quattordici (14) giorni (ad esempio, la disposizione di una mancia a favore di un Tipped) non sarà influenzata da tale recesso.

6 Licenza d'uso

6.1 Proprietà intellettuale

La Società concede all'utente che effettua il download dell'App una licenza gratuita, limitata, non trasferibile e non esclusiva per l'installazione e l'utilizzo dell'App esclusivamente a fini propri. L'App non è venduta all'utente.

Tale licenza è regolata dalle presenti Condizioni Generali e regola anche gli aggiornamenti che la Società metterà a disposizione dell'utente, anche in futuro, salvo che detti aggiornamenti non vengano rilasciati sotto nuova licenza al momento dell'aggiornamento.

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

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

licenza tali informazioni e materiali per qualsiasi scopo, ivi incluso, lo sviluppo, la realizzazione e commercializzazione di nuovi servizi e/o prodotti.

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

6.2 Obblighi dell'utente

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

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

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

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

6.3 Disponibilità dell'App

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

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

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

7 Limitazioni di responsabilità

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

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

Inoltre, l'utente dichiara di essere consapevole e riconosce che la Società e gli utenti dell'App sono soggetti giuridici tra loro indipendenti e autonomi e la Società non opera in qualità di intermediario tra gli utenti. La Società è, e resta, del tutto estranea al conseguente rapporto tra gli utenti (siano essi Tipped, Tipper o Business), ai pagamenti effettuati tramite l'App dagli utenti, nonché ai relativi rapporti sottostanti (ad esempio, alla creazione, modifica o cancellazione dei Team e alla ripartizione delle mance) e, pertanto, non può essere in alcun caso e modo ritenuta responsabile per ogni e qualsiasi danno materiale e/o immateriale, onere, spesa, costo, interesse, pretesa, imposta, tassa e/o contributo in qualsiasi modo derivante dai pagamenti effettuati tramite l'App dagli utenti e/o dai relativi rapporti sottostanti.

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

8 Cancellazione e risoluzione

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

In caso di cancellazione dell'account, l'utente non potrà più usufruire dei servizi dell'App e qualsiasi saldo dovuto alla Società per l'utilizzo dei servizi offerti dalla Società alla data effettiva del recesso (ad esempio: commissioni insolute a carico dell'utente) sarà immediatamente richiesto dalla Società e dovrà essere pagato per intero dall'utente nei successivi 30 giorni.

9 Legge applicabile e foro competente

Le presenti Condizioni Generali sono disciplinate dal diritto italiano.

9.1 Foro competente per utente Tipped e/o Tipper

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

L'utente potrà, in ogni caso, promuovere la risoluzione stragiudiziale delle controversie anche tramite la piattaforma di [risoluzione online delle controversie](#) predisposta dalla Commissione

Europea utilizzando l'indirizzo e-mail della Società indicato all'interno delle presenti Condizioni Generali.

9.2 Foro competente per utente Business

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

10 Modifiche e aggiornamenti

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

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

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

11 Contatti

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

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

Versione aggiornata ad Ottobre 2020