

# Policy Merchant Rimborsi, Contestazioni e Chargeback

Audience: Merchant · Versione: 2026-05-27-v0.4 · Aggiornamento: 27 maggio 2026

Documento predisposto per il pacchetto legale GainTime e da confermare con consulenti legali e fiscali prima dell'uso definitivo in produzione.

## Finalità

La presente policy disciplina le regole operative applicabili ai rimborsi, alle contestazioni, ai chargeback, ai reversal e agli altri eventi di perdita economica collegati alle transazioni gestite tramite GainTime.

## Principio generale

Il Merchant è economicamente responsabile di ogni refund, contestazione o chargeback connesso ai propri servizi, eventi, contenuti, omissioni, cancellazioni, indisponibilità o irregolarità.

## Casi tipici a carico del Merchant

Sono normalmente imputati al Merchant, a titolo esemplificativo:

- servizio o evento non erogato;
- descrizione o prezzo fuorviante;
- overbooking o indisponibilità della risorsa;
- cancellazione o modifica imputabile al Merchant;
- contestazioni su qualità, conformità o liceità dell'offerta;
- uso improprio dei dati cliente o pratiche commerciali scorrette.

## Poteri di GainTime

GainTime può, a propria discrezione ragionevole e ove necessario per sicurezza cliente, compliance o difesa reputazionale:

- disporre o agevolare refund;
- sospendere payout;
- trattenere somme;
- costituire o incrementare riserve;
- richiedere documenti, prove o chiarimenti;
- compensare costi e perdite con somme dovute al Merchant.

## Istruttoria contestazioni

- 1 Il Merchant collabora tempestivamente a ogni istruttoria entro il termine richiesto da GainTime.

- 2 In mancanza di riscontro tempestivo o documentazione sufficiente, GainTime può definire la pratica in base agli elementi disponibili e rivalersi sul Merchant.

## **Costi recuperabili**

GainTime può recuperare dal Merchant:

- importi dei rimborsi;
- fee del provider di pagamento;
- penali e costi amministrativi;
- costi di assistenza, istruttoria e difesa;
- commissioni GainTime già maturate, salvo rinuncia.