

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTAZIONE TRAMITE AGENTI

Queste condizioni generali (di seguito, "le **Condizioni Generali**"), regolano i termini e le condizioni su cui si regge la relazione tra tra MONTY GLOBAL PAYMENTS, S.A.U. (di seguito "**MGP**") - Entità di pagamento iscritta nel registro speciale delle entità di pagamento sotto la Banca di Spagna con il numero 6814 e operante in Italia attraverso la propria succursale italiana iscritta presso l'Albo degli Istituti Italiani di Pagamento, Sezione Succursali Italiane istituita presso la Banca d'Italia al n. 36056.0 - con sede legale in via P. L. da Palestrina n° 10, 20124 Milano e con codice fiscale e P. IVA [08986940966] e persone fisiche maggiori di 18 anni che stipulano contratti con MGP (di seguito "i **clienti**").

1. Interpretazione.

Al vincolo giuridico creato tra MGP e il Cliente (di seguito, "le **Parti**"), la cui volontà è espressa unicamente, esclusivamente e completamente attraverso le presenti Condizioni Generali, i contratti di servizio aggiuntivi che, se applicabili, sono sottoscritti e gli allegati che le parti concordate decidono di incorporare, saranno denominati di seguito "**Contratto**".

In caso di contraddizione tra queste condizioni generali e i termini e le condizioni stabiliti nelle condizioni particolari che le parti possono concordare in altri documenti (di seguito "**Condizioni particolari**"), queste ultime prevarranno sempre in quanto contraddittorie con le condizioni generali.

2. Ambito di applicazione.

Le presenti condizioni generali, che si applicano ai servizi di rimessa di denaro, comprendono le responsabilità derivanti dall'uso, dalla prestazione e / o dalla contrattazione dei prodotti o servizi che, eventualmente, possono essere offerti da MGP. MGP conta su una rete di agenti debitamente autorizzati, attraverso i quali i clienti possono svolgere le loro operazioni. Questi agenti disporranno di un distintivo visibile che li identificherà come agenti MGP per l'esecuzione di trasferimenti all'estero. MGP conta su banche e entità corrispondenti, legalmente stabilite per svolgere questa attività, nei paesi di destinazione.

3. Meccanismi di identificazione e autenticazione

Al momento della registrazione dell'emittente, l'emittente firmerà un documento che certifica la registrazione del firmatario come cliente emittente di Monty Global Payments SAU. In questo atto, il numero di telefono cellulare fornito dal Cliente verrà convalidato inviando via SMS una

password di 6 cifre. In futuro, qualsiasi operazione richiederà semplicemente l'introduzione del codice inviato da MGP via SMS.

Per l'adempimento degli ordini di pagamento, il Cliente ordinante fornirà le seguenti informazioni al momento della richiesta dell'ordine di pagamento: nome e cognome, telefono e indirizzo dell'ordinante, data e paese di nascita, nazionalità e attività professionale che svolge; documento di identità (DNI / NIF, NIE, passaporto o documento equivalente); Il motivo che giustifica l'invio (lavoro, aiuto, alimenti, viaggio); dati del beneficiario: nome e cognome, numero di telefono, indirizzo e paese di residenza; importo e valuta dell'operazione; forma di pagamento; data dell'ordine di pagamento e, se del caso, il numero di conto della banca del beneficiario attraverso la quale potrà disporre del suo importo.

MGP e i suoi agenti richiederanno l'identificazione del cliente per la sua registrazione, nonché per qualsiasi tipo di operazione. MGP si riserva il diritto di verificare i dati di identificazione attraverso i mezzi a cui tenga accesso. MGP non eseguirà gli ordini dei Clienti che non forniscono correttamente i mezzi di identificazione, o quando vi sono ragionevoli dubbi sull'identità della persona che ha emesso l'ordine. Il Cliente / Utente dichiara sotto la sua sola responsabilità che i dati forniti a MGP sono corretti e aggiornati, esonerando MGP da ogni responsabilità per un uso appropriato dello stesso per la prestazione del servizio in conformità con le condizioni generali o particolari ad esso applicabili, che dichiara di conoscere.

Le operazioni effettuate da MGP o da uno dei suoi agenti accreditati, utilizzando i suddetti mezzi di identificazione e autenticazione, saranno considerate comunque valide e si intenderà che sono state elaborate dal Cliente a proprio nome, per il quale produrranno effetti legali completi. Le operazioni eseguite per conto di terzi non sono consentite.

4. Funzionamento Giustificazione e accesso alle operazioni.

Dopo la prima creazione di un'operazione, l'utente diventa cliente. Nel processo di creazione di una transazione, il Cliente accetta di pagare all'Agente un addebito per la transazione (commissione della operazione) più l'importo della transazione. Il Cliente sarà debitamente e previamente informato di eventuali costi aggiuntivi che potrebbero essere applicati.

MGP e il Cliente riconoscono e accettano che il tasso di cambio applicabile alla transazione ordinata sarà sempre quello in vigore all'ora e alla data in cui la operazione viene creata.

Al momento della formalizzazione di ciascuna operazione, il Cliente riceverà una copia dell'operazione eseguita. Il Cliente può consultare attraverso l'Agente lo stato delle sue operazioni.

Come mezzo per testare le operazioni eseguite, MGP manterrà un registro informatico di tutte le transizioni.

5. Consenso, ricezione ed esecuzione degli ordini di pagamento

Una volta che l'utente è un cliente MGP, il consenso all'operazione viene fornito con la sua firma fisica o elettronica sul documento d'ordine. Le parti si impegnano a concedere lo stesso valore legale alla firma del cliente elettronica, scritta a mano, o fatta attraverso qualsiasi tipo di chiave e / o codice che consenta l'identificazione personale dello stesso.

Il buon esito degli ordini di pagamento è soggetto alla veridicità dei dati forniti dai Clienti, nonché alle possibili restrizioni che possono esistere dalle autorità competenti per motivi di prevenzione del riciclaggio di denaro. Se l'ordine di pagamento non può essere consegnato al beneficiario a causa dell'assenza di quest'ultimo, rifiuto da parte del beneficiario o errore nei dati forniti, o per ragioni delle autorità competenti nella prevenzione del riciclaggio, sarà responsabilità dell'ordinante la mancata esecuzione della operazione. In questo caso, MGP procederà a rimborsare alla parte ordinante l'importo della transazione ordinata, scontando la commissione applicata e sarà l'Agente che restituirà i soldi in contanti al pagatore. Quando il rimborso non può essere effettuato tramite l'Agente, il Cliente deve fornire un conto bancario a suo nome su cui MGP procederà al deposito dell'importo dell'operazione non completata.

Il momento dell'avvenuta ricezione dell'ordine di pagamento sarà quello in cui viene ricevuto da MGP. Alla ricezione di un ordine di pagamento, MGP può: (i) accettarlo e procedere con la sua esecuzione; (ii) richiedere conferma o ulteriori informazioni al Cliente se MGP lo ritiene necessario per qualsiasi motivo; (iii) bloccare la transazione di pagamento in caso di problemi di sicurezza o (iv) rifiutare l'operazione in conformità con le disposizioni della seguente clausola.

6. Revoca dell'ordine e annullamento delle operazioni.

Un ordine non può essere revocato dopo essere stato ricevuto da MGP e consegnato al Destinatario, sebbene, in qualsiasi momento precedente, il consenso possa essere ritirato tramite l'Agente o il Servizio Clienti e MGP potrà rimborsare il denaro al Cliente.

Un ordine inviato al corrispondente può essere annullato a condizione che il corrispondente confermi che questo non sia stato pagato al destinatario. MGP farà tutto il possibile per fermare l'esecuzione dell'ordine di pagamento in questione, senza alcuna garanzia che ciò sia possibile, data la velocità dei processi di esecuzione e la partecipazione di terzi a questi.

MGP non addebiterà le spese per la revoca del consenso a condizione che l'ordine non abbia lasciato i sistemi MGP e non sia stato inviato al corrispondente, nel caso in cui sia già stato inviato al corrispondente, verrà richiesto l'annullamento dell'ordine allo stesso e verranno imputate le spese causate da tale annullamento, che non saranno mai superiori alle commissioni massime stabilite per l'invio di un ordine di pagamento.

7. Spese, commissioni e tasso di cambio applicabili.

Le commissioni riscosse da MGP per il servizio di ordini di pagamento all'estero sono composte da una commissione fissa di 20 € più una percentuale massima del 10% calcolata sul valore nominale da inviare nell'ordine di pagamento, essendo l'importo variabile a seconda del paese di destinazione dell'invio. Queste commissioni incluse nel documento dell'ordine, verranno mostrate al cliente prima di effettuare l'ordine e si trovano anche sul sito internet di MGP (www.montyglobal.es). Il Cliente può anche ricevere informazioni chiamando al numero di telefono del servizio clienti o a uno qualsiasi degli Agenti autorizzati a fornire il servizio MGP.

Nei casi in cui gli ordini di pagamento debbano essere pagati in una valuta diversa da quella del paese di origine, oltre a una commissione fissa, sarà fornito il tasso di cambio applicabile all'operazione. Questi tassi di cambio saranno inclusi nel documento dell'ordine e saranno mostrati al Cliente prima di effettuare l'ordine di pagamento. Il Cliente riconosce e accetta che MGP possa ottenere un vantaggio a causa della differenza tra il tasso di cambio al quale è stata acquistata la valuta estera e il tasso di cambio al momento dell'esecuzione dell'operazione. Il Cliente può anche ricevere informazioni chiamando al numero di telefono del servizio clienti o a qualsiasi Agente autorizzato a fornire il servizio MGP.

Le commissioni ricevute per il servizio di pagamento effettuato saranno sempre a carico dell'ordinante o del titolare dell'operazione, che pagherà l'importo al momento della formalizzazione della stessa. Pertanto, nessuna commissione o eventuali costi aggiuntivi saranno addebitati ai beneficiari a destinazione, fatte salve le tasse o le commissioni dovute al beneficiario che possono essere imposte dalle autorità del paese di destinazione del trasferimento.

MGP può addebitare spese per la cancellazione di un ordine per un ordine di pagamento, come indicato nella sezione 6.

Quando il pagamento di un ordine viene rifiutato e il rifiuto è obiettivamente giustificato, MGP può addebitare il costo della notifica al Cliente, in conformità con le disposizioni della sezione 8 di seguito.

Dopo un periodo di tre (3) mesi dal ricevimento dei fondi del rimessa, senza che sia stato possibile eseguire l'ordine di pagamento a destinazione o restituire i fondi al Cliente ordinante,

per ragioni non imputabili a MGP, si potrà imputare una commissione mensile addebitata a questi fondi per la gestione delle procedure di manutenzione e la loro salvaguardia.

8. Rifiuto di ordini di pagamento.

MGP si riserva il diritto di rifiutare l'esecuzione di un ordine di pagamento in conformità con le disposizioni di questa clausola, senza comportare alcuna responsabilità per MGP nei confronti del Cliente.

MGP può rifiutare un ordine di pagamento in uno dei seguenti casi:

1. Violazione da parte del Cliente dei requisiti e delle condizioni per la sua corretta esecuzione in conformità con le disposizioni del presente Contratto.
2. Se prima o dopo l'esecuzione della operazione di pagamento, l'Agente non abbia pagato MGP i fondi necessari, in conformità con le condizioni prestabilite tra MGP e l'Agente.
3. Se una qualsiasi delle affermazioni e affermazioni del Cliente potrebbero essere false.
4. Se l'esecuzione dell'operazione potrebbe essere illegale secondo il parere di MGP o violare le norme sulla prevenzione del riciclaggio di denaro e del finanziamento del terrorismo.
5. Se MGP ritiene necessario respingere l'operazione per proteggersi da circostanze quali possibili frodi o forte volatilità sui mercati.

MGP comunicherà al Cliente, attraverso l'agente, il rifiuto dell'ordine di pagamento e, per quanto possibile, le ragioni del provvedimento, e la procedura per correggere eventuali errori che hanno portato, se del caso, il rifiuto. Quando il rifiuto è obiettivamente giustificato, MGP può addebitare le spese di notifica al Cliente, tali spese non saranno mai superiori alle commissioni massime stabilite per l'emissione di un ordine di pagamento.

9. Notifica di transazioni non autorizzate o transazioni di pagamento eseguite in modo errato. La responsabilità di MGP per le stesse.

Se il Cliente è a conoscenza del fatto che è stata eseguita una transazione di pagamento non autorizzata o che è stata eseguita in modo non corretto, deve informare immediatamente MGP

attraverso il Servizio Clienti in modo che possa essere corretta, per quanto possibile, e a condizione che il Cliente fornisca le prove necessarie per supportare la sua richiesta.

Nel caso in cui risulti sufficientemente provata l'esecuzione da parte di MGP di operazioni di pagamento non autorizzate e tale esecuzione sia dovuta alla grave negligenza di MGP, MGP rimborserà immediatamente l'importo della transazione non autorizzata all'ordinante.

Nel caso in cui le operazioni siano il risultato di azioni fraudolente, violazioni o negligenze del Cliente, il cliente sarà responsabile delle perdite.

10. Termine di esecuzione dell'ordine, valore della data.

MGP pagherà l'importo della transazione sul conto del prestatore di servizi di pagamento del beneficiario situato nell'Unione europea, non più tardi, della fine del giorno lavorativo successivo al momento della ricezione da parte di MGP dell'ordine. Se il conto del prestatore di servizi di pagamento del beneficiario si trova al di fuori dell'Unione Europea, MGP si impegna a garantire che i fondi vengano accreditati sul conto di destinazione non appena sia ragionevolmente possibile, in quanto, questo dipende dal prestatore di servizi di pagamento del beneficiario. In caso di impossibilità di eseguire un ordine, il denaro sarà rimborsato al Cliente, mentre i fondi saranno salvaguardati.

Se l'ordine di pagamento è stato annullato su richiesta dell'ordinante, questo verrà annullato una volta verificata l'assenza di ricezione da parte del beneficiario, scontando dall'importo da restituire all'ordinante i costi e le commissioni che l'ordine avrebbe causato.

Come mezzo di prova delle operazioni eseguite, MGP terrà un registro informatico di tutte le operazioni e questi record saranno considerati come prove sufficienti per risolvere qualsiasi controversia che possa insorgere con MGP.

11. Protezione dei fondi degli utenti dei servizi di pagamento - Salvaguardia.

MGP in conformità con l'articolo 10 della direttiva (UE) 2015/2366, del 25 Novembre sui servizi di pagamento nel mercato interno e dell'articolo 21 del Regio Decreto Legge 19/2018, del 23 Novembre, sui servizi di pagamento e altre misure finanziarie urgenti, salvaguarda adeguatamente i fondi ricevuti dai clienti per l'esecuzione di operazioni di pagamento attraverso il loro deposito in conti bancari esclusivi per questa attività, costituiti in diverse entità finanziarie spagnole.

Nel caso in cui i fondi ricevuti dai clienti siano in possesso di MGP una volta trascorsa la fine del giorno lavorativo successivo al giorno in cui sono stati ricevuti, saranno depositati in un conto separato in una banca, in conformità con quanto stabilito dalla legge.

12. Esonero da responsabilità

MGP non sarà responsabile per qualsiasi violazione delle presenti condizioni, o per la sospensione del servizio di ordini di pagamento che ha origine in cause al di fuori del suo ragionevole controllo, sia esso tecnico, di sicurezza o qualsiasi altra causa giustificata, o quando rispondono a richieste derivanti dalla normativa vigente o dall'autorità amministrativa o giudiziaria, in Spagna o nel paese di destinazione a cui è stato ordinato il trasferimento.

MGP è esonerata da ogni responsabilità derivante dall'uso improprio, scorretto o negligente di password o firme elettroniche, della loro perdita, furto o appropriazione indebita, del loro trasferimento a terzi o di qualsiasi altro atto o omissione del Cliente o di una terza parte che consente la frode.

In nessun caso MGP risponderà di eventuali danni, siano reali o indiretti, o di qualsiasi altro tipo, né della perdita di profitto che potrebbe aver subito il cliente, a seguito di azioni od omissioni, ritardi o difetti di conformità dei clienti e/o di terzi, come, senza limitazioni, qualsiasi altro fornitore di servizi di pagamento o banche, o come conseguenza di qualsiasi errore o ritardo di qualunque trasmissione elettronica o via fax, situazioni anomale e imprevedibili e cause di forza maggiore. MGP non sarà responsabile per qualsiasi ritardo o insolvenza delle sue obbligazioni, se queste saranno motivate dall'applicazione obbligatoria di una disposizione di legge o di un ordine di un'autorità competente.

13. Registrazione delle operazioni.

Il Cliente e, se del caso, l'utente, autorizzano espressamente MGP a registrare, con mezzi elettronici o con qualsiasi altro mezzo, tutti i dati e le circostanze dei contratti, delle operazioni o delle richieste effettuate in relazione ai servizi di pagamento. I registri risultanti dalle suddette registrazioni costituiscono la base documentaria dei rapporti contrattuali derivanti dal presente Contratto e possono essere utilizzate come prova in qualsiasi procedimento giudiziario o stragiudiziale che possa derivare dal presente Contratto, dai suoi allegati e da qualsiasi Contratto ad esso associato. MGP si impegna a conservarli durante il periodo stabilito, in ciascun caso, dalla legislazione vigente.

14. Servizio clienti

Il servizio clienti ("SAC") è a disposizione dei clienti per segnalare incidenti che possono verificarsi nei propri ordini di pagamento. A tale scopo, il numero di telefono +39 (0) 239621645 e l'indirizzo e-mail atencioncliente@mgpsa.com sono disponibili al pubblico.

I clienti possono presentare le proprie richieste scrivendo al SAC, sia compilando il modulo CLAIM on-line attraverso il sito web aziendale (www.montyglobal.es) o via email a claims@mgpsa.com.

La procedura inizia presentando un documento che includa:

- Identificazione della parte interessata e, se del caso, della persona che lo rappresenta, debitamente autorizzata dinanzi a un notaio.
- Motivo del reclamo, con chiara specificazione delle questioni su cui è richiesta una decisione e, se del caso, l'ammontare del credito e le prove documentali in possesso su cui si basa la sua richiesta.
- Luogo, data e firma.

Se trascorsi due mesi dalla presentazione del reclamo al SAC, il Cliente non avesse ricevuto una risposta soddisfacente, l'ammissione del reclamo fosse stata respinta o il reclamo fosse stato respinto, totalmente o parzialmente, il Cliente può presentare la denuncia o il reclamo davanti a uno qualsiasi dei Commissari per la difesa del cliente dei servizi finanziari o direttamente davanti al Servizio Reclami della Banca di Spagna.

15. Modifica delle condizioni.

MGP può, in qualsiasi momento, modificare le condizioni inizialmente concordate per la fornitura di servizi di pagamento, rendendole accessibili ai Clienti attraverso il proprio sito web e attraverso gli Agenti in ciascuno degli stabilimenti in cui vengono offerti i loro servizi. Resta inteso che il Cliente ha accettato la modifica apportata, dopo la sua entrata in vigore, al momento in cui il primo utilizzo dei servizi di pagamento avviene in conformità con le condizioni modificate.

Senza pregiudizio di quanto sopra esposto, possono essere applicate automaticamente tutte le modifiche che risultino più favorevoli al Cliente, senza che sia necessario alcun periodo di attesa o preavviso.

16. Protezione dei dati:

In conformità con le disposizioni del regolamento generale sulla protezione dei dati (RGPD) - Regolamento 2016/679 (UE), i dati personali forniti dai clienti MGP saranno utilizzati per

effettuare trasferimenti internazionali di denaro. Il Cliente è informato e dà il suo espresso consenso al fatto che i suoi dati personali siano soggetti al trattamento da parte di MGP o di una delle società del gruppo e ausiliari per l'uso nei termini previsti dalla normativa vigente. Questo trasferimento di dati è necessario per la realizzazione delle transazioni richieste dal Cliente, nonché per l'adempimento degli interessi legittimi di MGP. I dati personali del Cliente non verranno in nessun caso utilizzati per scopi diversi dall'esecuzione di trasferimenti monetari.

In caso di utilizzo di questi dati per scopi commerciali, MGP richiederà al Cliente la sua autorizzazione preventiva. La base legale per il trattamento dei dati è l'esecuzione di una relazione contrattuale. I dati personali forniti dal Cliente a MGP saranno trattati esclusivamente per gli scopi indicati.

Il Cliente può esercitare i diritti di accesso, rettifica, cancellazione, opposizione, trasferimento e limitazione al trattamento dei dati personali mediante una richiesta all'indirizzo dpo@mgpsa.com, allegando una fotocopia del documento di identità.

MGP adempie alle misure di sicurezza necessarie per impedire l'alterazione, la perdita, divulgazione o il furto di tali dati, che potrebbero essere utilizzati a scapito dei loro clienti (personale e/o economico).

17. Legge applicabile e tribunali competenti

L' Utente-Cliente accetta espressamente che la validità e l'esecuzione del presente contratto è soggetto in tutte le ore alla normativa vigente, così come, nei casi in cui sono applicabili, alle circolari e le istruzioni della Banca di Spagna, Commissione Nazionale del Mercato dei Valori, SEPBLAC o qualsiasi altra autorità amministrativa nazionale o internazionale relazionata con l'oggetto del rapporto, compreso che questo contratto è stato modificato secondo necessità per adattare le prestazioni e il funzionamento di MGP agli standard e alle istruzioni in vigore in ogni momento.

Nella misura in cui la legge consente, le parti rinunciano espressamente a qualsiasi altra giurisdizione che potrebbe corrispondergli, sommettendosi irrevocabilmente ed incondizionatamente alla competenza esclusiva della giurisdizione dei tribunali della città di Madrid per risolvere tutti i conflitti e le controversie che sorgono o che sono legate al presente Contratto.

Nel caso in cui l'Utente-cliente possa essere considerato come un consumatore conformemente al testo riveduto della legge generale per la Difesa dei Consumatori e degli Utenti, le parti possono rivolgersi, se d'accordo, all'arbitrato dei consumatori previsto dal Regio Decreto 231 / 2008, del 15 Febbraio.