

CONDIZIONI CONTRATTUALI DEL SERVIZIO MONEYGRAM

Art. 1 - Oggetto e disciplina del servizio

1. Il servizio MoneyGram (di seguito "Servizio") ha per oggetto il trasferimento internazionale di fondi tra persone fisiche, dall'Italia verso i Paesi aderenti al circuito MoneyGram nei limiti indicati nel Foglio Informativo dedicato al Servizio tempo per tempo vigente di cui al successivo comma 4 ed è svolto tramite Poste Italiane S.p.A. (di seguito "Poste Italiane" o "Poste") in accordo con la società MoneyGram Payment Systems Inc. (di seguito "MoneyGram") che si avvale per il pagamento della rete di Agenti MoneyGram (di seguito "Agenti di Pagamento" e al singolare "Agente di Pagamento").
2. Le prestazioni erogate da Poste Italiane consistono nella ricezione della richiesta del Servizio e nella trasmissione dei relativi dati ai fini del pagamento al beneficiario nel paese di destinazione; tale pagamento viene eseguito dagli Agenti di Pagamento.
3. Il Servizio, in relazione ai diversi tempi previsti per il pagamento al beneficiario dell'importo oggetto del predetto trasferimento e indicati al successivo art. 3. Comma 2, consente al cliente richiedente il Servizio (di seguito "Ordinante") di scegliere tra le seguenti opzioni ferme restando le limitazioni di disponibilità di seguito indicate:
 - Opzione A: Servizio in tempo reale;
 - Opzione B: Servizio Ore7, ove disponibile presso gli Uffici Postali e nel paese di destinazione.
4. Il Servizio erogato da Poste Italiane in relazione alle suddette opzioni, è disciplinato dalle presenti condizioni contrattuali, nonché dalle condizioni anche economiche pro tempore vigenti, contenute nel relativo Foglio Informativo, e dal modulo di richiesta del Prodotto, che formano parte integrante e sostanziale delle presenti condizioni contrattuali (di seguito complessivamente il "Contratto"). I trasferimenti sono assoggettati all'eventuale imposta di bollo nella misura prevista dalla legge ed indicata nel relativo Foglio Informativo. Il Foglio informativo dedicato al Servizio tempo per tempo vigente è a disposizione della clientela presso tutti gli Uffici Postali e sul sito internet www.poste.it. Il Contratto tiene conto, tra l'altro, delle disposizioni contenute nel decreto legislativo del 27 gennaio 2010, n. 11 recante "Attuazione della direttiva 2007/64/CE, relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno, recante modifica delle direttive 97/77/CE, 2002/65/CE, 2005/60/CE, 2006/48/CE, e che abroga la direttiva 97/5/CE", come modificato, e delle relative disposizioni regolamentari.
5. Il Contratto disciplina i soli rapporti tra Poste Italiane e l'Ordinante, restando esclusa l'acquisizione di ogni diritto nei confronti di Poste Italiane, di MoneyGram e degli Agenti di Pagamento da parte di ulteriori soggetti ai sensi degli artt. 1411 c.c. e ss.

Art. 2 - Richiesta del Servizio

1. La richiesta del Servizio va effettuata dall'Ordinante munito di valido documento di identificazione e di codice fiscale (salvo nel caso di soggetti residenti all'estero ai quali si applica la normativa tempo per tempo vigente), presentando presso un Ufficio Postale abilitato al Servizio il relativo modulo di richiesta ("Modulo di richiesta") compilato nella Parte "A" da sottoscrivere prima dell'esecuzione dell'operazione presso l'Ufficio Postale stesso per accettazione del Contratto e per prestazione del consenso ad eseguire l'operazione di trasferimento internazionale di fondi.
2. La corresponsione dell'importo da trasferire e delle relative commissioni va effettuata dall'Ordinante in contanti o con carte di pagamento emesse da Poste Italiane.
3. All'atto della richiesta di trasferimento internazionale di denaro, Poste Italiane riporta nella parte B del Modulo di richiesta il numero identificativo della transazione (il "Codice di Riferimento"), necessario ai fini della riscossione da parte del beneficiario in alcuni paesi. Pertanto, affinché il trasferimento fondi sarà diretto verso detti paesi, l'Ordinante dovrà comunicare tale Codice di Riferimento al beneficiario ai fini della riscossione della somma trasferita. Per le richieste di trasferimento di fondi di importo pari o inferiore a 850,00 Euro, l'Ordinante dovrà, se necessario oppure potrà, se facoltativo, in relazione a quanto previsto al successivo articolo 3 comma 6, inserire nella Parte "A" del Modulo di richiesta di trasferimento internazionale di denaro il testo di una domanda e il testo della relativa risposta, ai fini del pagamento al beneficiario.
4. L'Ordinante ha facoltà di inserire gratuitamente, nell'apposito spazio del Modulo di richiesta di trasferimento internazionale di denaro, un messaggio per il beneficiario con un limite massimo di parole e di caratteri indicati nello spazio stesso.
5. L'Ordinante assume la responsabilità di verificare che i dati riportati nella parte B del Modulo di richiesta corrispondano a quelli da lui forniti, sottoscrivendo anche per conferma di tali dati il Modulo stesso, ed assume, altresì, ogni responsabilità in relazione alla legittimità del trasferimento dei fondi richiesto.
6. Una copia del Modulo di richiesta, debitamente timbrata e firmata dall'operatore postale è consegnata all'Ordinante e ha valore di ricevuta della somma oggetto di trasferimento ed attesta l'accettazione della richiesta.

Art. 3 - Tempi di esecuzione - Pagamento al beneficiario

1. I fondi sono trasferiti tramite Poste Italiane e MoneyGram ad un Agente di Pagamento del paese di ricezione indicato dall'Ordinante nel Modulo di richiesta al netto delle commissioni previste per la specifica operazione nel Foglio Informativo relativo al Servizio, fatto salvo quanto previsto al successivo art. 4.
2. I fondi trasferiti sono di norma disponibili per il pagamento al beneficiario nei tempi previsti in relazione al Prodotto prescelto dall'Ordinante, e pertanto:
 - a. per l'opzione A: entro alcuni minuti dall'accettazione del Modulo di richiesta;
 - b. per l'opzione B: a partire dalle ore 7 del mattino (ora locale) del giorno lavorativo successivo all'accettazione del Modulo di richiesta;
 - c. per entrambe le opzioni, fatti salvi gli orari di apertura dell'Agente di Pagamento, sino al 31 dicembre 2011 entro un massimo di 4 giorni lavorativi (intendendosi con tale espressione escludere la domenica nonché i giorni considerati festivi in Italia e/o nel Paese dell'Agente di Pagamento); successivamente alla data data, nel termine previsto dalla normativa tempo per tempo vigente.
3. I pagamenti al beneficiario sono effettuati in contanti o tramite travellers cheques, vaglia, assegni MoneyGram oppure tramite una combinazione dei suddetti.
4. L'Ordinante prende atto che, qualora il beneficiario desidera ricevere i fondi in una valuta diversa da quella con la quale l'Agente di Pagamento del paese di ricezione normalmente effettua il pagamento, quest'ultimo potrà applicare, al momento del pagamento, una commissione di cambio. Tale operazione in ogni caso non rientra nell'oggetto del Servizio.
5. L'Ordinante prende atto che i fondi trasferiti sono riscuotibili dal beneficiario che dovrà recarsi presso uno degli Agenti di Pagamento abilitati, salvo che, entro il termine massimo di 90 giorni solari a far data dal completamento dell'operazione di invio presso gli Uffici Postali e dal conseguente rilascio all'Ordinante del Codice di Riferimento, non sia intervenuta richiesta di annullamento o rimborso da parte dell'Ordinante secondo quanto previsto al successivo art. 5. Oltre il 90° giorno, il beneficiario può riscuotere i fondi solo a seguito di autorizzazione rilasciata da Poste Italiane e MoneyGram e, comunque, con l'applicazione di un tasso di cambio eventualmente diverso da quello previsto al successivo art. 4.
6. In caso di trasferimenti internazionali di fondi superiori a 850,00 Euro, il beneficiario per riscuotere, deve esibire all'Agente di Pagamento un proprio valido documento di identità. In caso di trasferimento di fondi pari o inferiori a 850,00 Euro, per riscuotere i fondi trasferiti, il beneficiario può alternativamente riscuotere con esibizione di un valido documento di identità o rispondendo alla domanda test indicata nel Modulo. Tuttavia, indipendentemente dall'importo trasferito, in alcuni paesi è sempre richiesta l'esibizione di un documento di identità valido, in altri è richiesta la sola risposta alla domanda test, in altri paesi ancora oltre l'esibizione di un documento di identità valido è sempre richiesta anche la risposta alla domanda test. Le summenzionate informazioni e i requisiti necessari per la riscossione dei fondi, con riferimento a ciascun paese, sono forniti da Poste Italiane prima dell'accettazione da parte di Poste Italiane della richiesta di trasferimento internazionale di fondi.
7. E onere dell'Ordinante comunicare al beneficiario il testo della risposta alla domanda test.
8. Per poter procedere alla riscossione il beneficiario non deve assolvere alla corresponsione di alcuna commissione, fatto salvo quanto sopra previsto in caso di richiesta di pagamento con valuta diversa rispetto a quella con la quale l'Agente di Pagamento del paese di ricezione normalmente effettua il pagamento e, comunque, fatto salvo quanto sia diversamente previsto dalle disposizioni vigenti nel paese di ricezione nel quale opera l'Agente di Pagamento. Dette eventuali spese per la riscossione, diverse dalle commissioni, saranno comunque rese note all'Ordinante prima dell'accettazione da parte di Poste Italiane della richiesta di trasferimento internazionale di fondi.

Art. 4 - Divisa di pagamento e cambi valuta

1. Al momento della compilazione del Modulo di richiesta del Servizio per l'invio dei fondi verso paesi multivaluta, l'Ordinante deve scegliere in quale valuta desidera sia effettuato il pagamento al beneficiario. L'Ordinante può scegliere la valuta di pagamento al beneficiario tra quelle disponibili a sistema, fermo restando quanto previsto dal successivo comma 3 del presente articolo.
2. Nel caso in cui l'Ordinante scelga una valuta diversa dall'Euro, il controllore del fondo trasferito al beneficiario corrisponde a quello determinato all'atto dell'accettazione da parte di Poste Italiane della richiesta di trasferimento internazionale di fondi in ragione del tasso di cambio rilevato ed applicato nel corso della giornata da MoneyGram. Il tasso può subire variazioni nell'arco della stessa giornata. Il tasso di cambio e il controllore della somma da trasferire sono comunicati all'Ordinante e riportati nella parte B del Modulo di richiesta.
3. In alcuni paesi, specificati nei Fogli Informativi, l'Agente di Pagamento potrà effettuare il pagamento solo in una valuta diversa da quella indicata a sistema e applicherà in tal caso un tasso di cambio stabilito dall'Agente di Pagamento stesso. Tale tasso di cambio potrebbe includere un margine a favore dell'Agente di Pagamento.
4. I margini applicati ai tassi di cambio, ai sensi del presente articolo, non costituiscono parte integrante delle commissioni d'invio e vengono detratti dagli Agenti di pagamento dall'importo destinato al beneficiario.

Art. 5 - Rimborsi

1. L'Ordinante, esclusivamente nella stessa giornata in cui Poste Italiane ha accettato la richiesta di trasferimento internazionale di fondi, ha la facoltà di chiedere, presso il medesimo Ufficio Postale in cui è stata accettata detta richiesta, l'annullamento della stessa previa obbligatoria presentazione della copia del relativo Modulo di richiesta riasciagli dall'Ufficio Postale come previsto all'art. 2 comma 6, salvo che i fondi trasferiti non siano già stati pagati al beneficiario. L'annullamento che deve essere richiesto mediante compilazione e sottoscrizione della parte "Annullamento della richiesta di trasferimento internazionale di fondi" in calce al Modulo di richiesta, comporta, la restituzione all'Ordinante dell'importo e delle commissioni dallo stesso versati all'atto del perfezionamento della richiesta, previa riconsegna della copia del Modulo di richiesta riasciata all'Ordinante ai sensi dell'art. 2 comma 6 e presentazione di un documento di riconoscimento in corso di validità.
2. A partire dal giorno successivo a quello dell'accettazione da parte di Poste Italiane della richiesta di trasferimento internazionale di fondi, l'Ordinante ha la facoltà di chiedere presso uno degli Uffici Postali abilitati al Servizio, il rimborso dei fondi trasferiti, salvo che gli stessi non siano già stati pagati al beneficiario.
3. La richiesta di rimborso di cui al comma 2 del presente articolo deve essere avanzata dall'Ordinante mediante presentazione dell'apposito modulo compilato e sottoscritto, reso disponibile da Poste Italiane, unitamente alla copia del Modulo di richiesta riasciata all'Ordinante ai sensi dell'art. 2 comma 6 e presentazione di un documento di riconoscimento in corso di validità.
4. In caso di accoglimento della richiesta di rimborso all'Ordinante sarà restituito l'importo corrisposto all'atto dell'accettazione da parte di Poste Italiane della richiesta di trasferimento internazionale di fondi. L'Ordinante avrà diritto alla restituzione delle commissioni pagate esclusivamente nel caso in cui il rimborso sia richiesto entro 5 giorni lavorativi dalla data di accettazione del Modulo di richiesta.
5. In caso di annullamento del trasferimento di fondi di cui al comma 1 del presente articolo o di rimborso di cui al comma 2 del presente articolo, l'Ordinante è tenuto a sottoscrivere apposita ricevuta.

Art. 6 - Responsabilità di Poste Italiane

1. Qualora il trasferimento dei fondi non sia effettuato per fatto non imputabile a Poste Italiane, quest'ultima non è responsabile nei confronti dell'Ordinante per eventuali danni o pregiudizi.
2. Poste Italiane non risponde di errori, ritardi o danni derivanti da inesattezza o incompletezza dei dati forniti dall'Ordinante al momento della presentazione della richiesta di trasferimento dei fondi.
3. Nel caso in cui il trasferimento dei fondi e il pagamento al beneficiario siano effettuati oltre i termini previsti al precedente art. 3 per cause imputabili a Poste Italiane, l'Ordinante avrà diritto alla restituzione della commissione pagata.

Art. 7 - Reclami e ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario

1. Il Cliente può avanzare reclamo a Poste Italiane per qualunque questione derivante da presunta inosservanza da parte di Poste delle condizioni economiche e delle altre condizioni contrattuali che disciplinano il Servizio. Le condizioni, le modalità e i termini di presentazione del reclamo sono indicati nel documento sui "Principali Diritti del Cliente" riguardante tutti i servizi/prodotti di BancoPosta a disposizione della clientela presso tutti gli Uffici Postali e sul sito internet di Poste Italiane www.poste.it e nel Foglio informativo dedicato al Servizio tempo per tempo vigente.
2. Qualora il Cliente non sia soddisfatto o non abbia ricevuto risposta per il reclamo avanzato ai sensi del precedente comma, può presentare ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) consultando il sito www.arbitrobancariofinanziario.it oppure consultando il sito www.poste.it nelle sezioni "Poste Risponde" e "Poste consumatori". In ordine a tale ricorso il Cliente può inoltre chiedere informazioni presso le Filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico e presso gli Uffici Postali.

Art. 8 Mediazione obbligatoria

1. Ai fini della risoluzione stragiudiziale delle controversie, in relazione all'obbligo di cui al D.Lgs. 4 marzo 2010, n.28 di espere il tentativo di conciliazione prima di fare ricorso all'autorità giudiziaria, l'Ordinante e Poste Italiane possono ricorrere al Conciliatore Bancario Finanziario- Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR iscritto nel Registro tenuto dal Ministero della Giustizia. Il Regolamento del Conciliatore può essere consultato sul sito www.conciliatorebancario.it.
2. L'Ordinante e Poste Italiane potranno comunque rivolgersi ad un altro Organismo specializzato in materia bancaria e finanziaria iscritto nell'apposito Registro tenuto dal Ministero di Giustizia.
3. La condizione di procedibilità per l'azione giudiziaria è assolta esperendo il procedimento istituito in attuazione dell'art. 128-bis del testo unico in materia bancaria e creditizia di cui al D. Lgs. 1° settembre 1993 n. 385 mediante ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF).

Art. 9 Foro competente

- Per qualsiasi controversia che dovesse insorgere tra Poste Italiane e l'Ordinante nell'interpretazione del Contratto, nonché in relazione all'esecuzione del Servizio, sarà competente il giudice del luogo di residenza o domicilio dell'Ordinante se ubicati nel territorio dello Stato.
- Qualora la residenza o il domicilio dell'Ordinante non siano ubicati nel territorio dello Stato, sarà competente il Foro di Roma.

Art. 10 Tassa o imposta

Ove previste, saranno applicate a carico del cliente, tasse o imposte nei termini stabiliti dalla legge.

INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 DEL D. Lgs. n. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali)

Ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. n. 196/03, Poste Italiane, con sede in Viale Europa n. 190 00144 Roma, e MoneyGram Payment Systems, Inc., con sede in Utica Avenue South, 1550, Minneapolis, MN 55416 — USA, in qualità di autonomi Titolari del trattamento, ciascuno per le proprie competenze, La informano che i dati da Lei forniti con il presente modulo, sono utilizzati (i) per le finalità connesse all'erogazione del Servizio; (ii) con il Suo consenso, per finalità di marketing, ossia per l'invio di materiale pubblicitario e/o comunicazioni commerciali relativi a prodotti e servizi di Poste Italiane e MoneyGram; e (iii) con il Suo consenso, per ricerche di mercato da parte di Poste Italiane e MoneyGram.

Il conferimento dei dati personali richiesti è necessario per l'erogazione del Servizio e l'eventuale rifiuto avrà come conseguenza l'impossibilità di dare esecuzione alla Sua richiesta. Il conferimento dei dati personali per le finalità di marketing e per ricerche di mercato è facoltativo ed è pertanto soggetto al Suo consenso. Poste Italiane e MoneyGram non trattano dati sensibili (1) a meno che non vengano da Lei rilasciati in occasione della richiesta del Servizio.

Il trattamento dei dati personali viene attuato mediante strumenti manuali, informatici e telematici con logiche strettamente correlate alle suddette finalità e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza degli stessi. I dati personali saranno trattati per il tempo strettamente necessario all'erogazione del Servizio e in ogni caso per il tempo previsto dalle vigenti normative di settore.

I dati potranno essere comunicati sulla base di disposizioni di legge o di ordini di Autorità.

Per assicurare il corretto svolgimento di tutte le attività necessarie o strumentali all'erogazione del Servizio richiesto, i dati personali potranno essere comunicati a soggetti terzi, ivi compresi gli Agenti di Pagamento e società esterne che opereranno come distinti Titolari del trattamento o in qualità di Responsabili o di Incaricati all'uopo nominati. Nel caso in cui MoneyGram comunichi i dati personali a soggetti ubicati negli Stati Uniti, MoneyGram rispetterà i principi di protezione dei dati degli Stati Uniti e dell'Unione Europea cosiddetti "Safe Harbour".

L'interessato può esercitare i diritti di cui all'art. 7 del D. Lgs. n. 196/03 (accesso, rettifica, integrazione, cancellazione dei dati, opposizione al trattamento, ecc), rivolgendosi un'istanza ai Responsabili del trattamento individuati (i) per Poste nel responsabile pro tempore della funzione Operazioni BancoPosta con sede in Roma, Viale Europa 175 ovvero (ii) per MoneyGram nel Privacy Officer presso MoneyGram Payment Systems, Inc., PO Box 36230, Denver, CO 80236 - 6230 USA, customerservice@moneygram.com. A detti Responsabili l'interessato potrà rivolgersi anche per conoscere l'elenco completo dei Responsabili stessi.

L'interessato può in ogni momento opporsi, in tutto o in parte, al trattamento effettuato per finalità di marketing e/o di ricerche di mercato rivolgendosi ai sopra indicati Responsabili o collegandosi al sito web di MoneyGram e fornendo il nome completo, l'indirizzo e il numero di telefono (e, se del caso, il numero Rewards).

Sul sito web www.moneygram.com sono indicati i criteri di protezione dei dati personali di MoneyGram. Per ulteriori informazioni sul trattamento dei dati personali da parte di MoneyGram, l'interessato può contattare il Privacy Officer di MoneyGram al suddetto indirizzo in USA.

(1) Il richiamato D. Lgs. n. 196/2003 definisce dati sensibili i dati personali idonei a rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, l'adesione ai partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale.