CONDIZIONI CONTRATTUALI DEL SERVIZIO MONEYGRAM

ART. 1 - OGGETTO E DISCIPLINA DEL SERVIZIO

1. Il servizio MoneyGram ha per oggetto il trasferimento di fondi tra persone fisiche, dall'Italia verso i paesi aderenti al circuito MoneyGram (di seguito "Servizio") nei limiti indicati nel Foglio Informativo dedicato al Servizio tempo per tempo vigente di cui al successivo comma 4 ed è erogato da PostePay S.p.A. - Patrimonio destinato IMEL, Società con socio unico, soggetta a direzione e coordinamento di Poste Italiane S.p.A (di seguito "PostePay"), 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 PostePay S.p.A. consistono nella ricezione della richiesta del Servizio da parte del cliente (di seguito "l'Ordinante") 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 all'Ordinante di scegliere tra le seguenti opzioni, meglio descritte nel successivo art. 3 Comma 2, 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;
– Opzione C: "Servizio 24 Ore", ove disponibile presso gli Uffici Postali e nel paese di destinazione.

Il Servizio erogato da PostePay in relazione alle suddette opzioni, è disciplinato dalle presenti condizioni contrattuali, nonché dalle condizioni anche economiche pro tempore vigenti, contenute nel relativo Foglio Informativo (di seguito complessivamente il "Contratto"). Il Foglio informativo dedicato al Servizio tempo per tempo vigente è a disposizione della clientela presso tutti gli Uffici Postali e sui siti internet www.poste.it e www.postepay.it.

4. Il Contratto disciplina i soli rapporti tra PostePay e l'Ordinante, restando esclusa l'acquisizione di ogni diritto nei confronti di PostePay, 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). Ai fini dell'erogazione del Servizio, l'Ordinante deve fornire a PostePay i dati necessari per l'operazione di invio denaro tramite compilazione dell'apposito modello cartaceo "SCHEDA PER TRASFERIMENTO INTERNAZIONALE DI DENARO / INTERNATIONAL MONEY TRANSFER SEND FORM" (di seguito "Scheda"), ovvero comunicandoli direttamente all'operatore di PostePay che, in entrambi i casi, provvederà a inserire i predetti dati in modalità elettronica affinché vengano acquisiti a sistema ("Acquisizione della Richiesta") per essere contestualmente riportati nella ricevuta COPIA CLIENTE e nella ricevuta COPIA UP della transazione.

2. La corresponsione dell'importo da trasferire e delle relative commissioni va effettuata dall'Ordinante in Euro in contanti, o con carte di pagamento emesse da Poste Italiane e/o da PostePay.

3. All'atto della richiesta di trasferimento internazionale di denaro, PostePay riporta nella ricevuta COPIA CLIENTE il numero identificativo della transazione (il "Codice di Riferimento"), necessario ai fini della riscossione da parte del beneficiario in alcuni paesi. Pertanto, allorché 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.

4. L'Ordinante, all'atto della richiesta di invio di denaro, ha inoltre la facoltà di inserire gratuitamente nella Scheda, o di comunicare direttamente all'operatore, un messaggio per il beneficiario nel rispetto dei limiti massimi di parole e di caratteri previsti.

5. L'Ordinante, prima della sottoscrizione della COPIA UP ai sensi del successivo art. 2, comma 6, ha la responsabilità di verificare che i dati riepilogativi dell'operazione, visualizzati sul PAD ovvero riportati in modalità cartacea sulla ricevuta COPIA UP, corrispondano a quelli da lui forniti assumendosi, con la sottoscrizione, ogni responsabilità in relazione alla correttezza dei dati e alla legittimità del trasferimento dei fondi richiesti.

6. Ai fini dell'erogazione del Servizio, l'Ordinante deve accettare il presente Contratto, approvando altresì le relative clausole vessatorie, mediante la sottoscrizione della ricevuta COPIA UP in modalità elettronica su PAD senza rilevazione dei dati biometrici - presso gli uffici postali abilitati alla Firma Elettronica - ovvero in modalità cartacea sulla prestampa della ricevuta COPIA UP della transazione.

7. All'esito positivo dell'operazione di invio denaro effettuata all'Ordinante viene consegnata apposita ricevuta cartacea (ricevuta COPIA CLIENTE).

ART. 3 - TEMPI DI ESECUZIONE - PAGAMENTO AL BENEFICIARIO

1. I fondi sono trasferiti tramite PostePay e MoneyGram ad un Agente di Pagamento del paese di ricezione indicato dall'Ordinante, 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 sono trasferiti entro la fine della giornata operativa successiva a quella dell'Acquisizione della Richiesta. In particolare, i fondi trasferiti sono di norma disponibili per il pagamento al beneficiario nei tempi previsti in relazione all'opzione prescelta dall'Ordinante, e pertanto:

a. per l'opzione A: entro alcuni minuti dall'Acquisizione della Richiesta;
b. per l'opzione B: a partire dalle ore 7 del mattino (ora locale) del giorno lavorativo successivo dall'Acquisizione della Richiesta;
c. per l'opzione C: a partire dallo scadere della ventiquattresima ora calcolata dall'accettazione del trasferimento. Il beneficiario potrà riscuoterli rispettando i giorni e gli orari di apertura dell'Agente di Pagamento.

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 desideri 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 PostePay e MoneyGram e, comunque, con l'applicazione di un tasso di cambio eventualmente diverso da quello previsto al successivo art. 4.

6. Le informazioni e i requisiti necessari per la riscossione dei fondi, con riferimento a ciascun paese, sono forniti da PostePay prima dell'Acquisizione della Richiesta.

7. 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 PostePay della richiesta di trasferimento internazionale di fondi.

ART. 4 - DIVISA DI PAGAMENTO E CAMBI VALUTA

1. Al momento della 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 controvalore del fondo trasferito al beneficiario corrisponde a quello determinato all'atto dell'accettazione da parte di PostePay 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 controvalore della somma da trasferire sono comunicati all'Ordinante e riportati nelle ricevute COPIA UP e COPIA CLIENTE.

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. Dette eventuali spese per la riscossione, diverse dalle commissioni, saranno comunque rese note all'Ordinante prima dell'accettazione da parte di PostePay della richiesta di trasferimento internazionale di fondi.

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.

Condizioni contrattuali del servizio MoneyGram - Ed. Novembre 2019

ART. 5 - RIMBORSI

1. L'Ordinante, esclusivamente nella stessa giornata in cui PostePay 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 ricevuta COPIA CLIENTE rilasciatagli dall'Ufficio Postale come previsto all'art. 2 comma 7, salvo che i fondi trasferiti non siano già stati pagati al beneficiario. L'annullamento viene richiesto mediante compilazione e sottoscrizione della parte "ANNULLAMENTO DELL'OPERAZIONE DI TRASFERIMENTO INTERNAZIONALE DI DENARO", in calce alla ricevuta COPIA UP in modalità elettronica su PAD ovvero in modalità cartacea sulla ricevuta COPIA UP. Ciò comporta la restituzione all'Ordinante dell'importo e delle commissioni dallo stesso versati all'atto del perfezionamento della richiesta, previa riconsegna della copia ricevuta COPIA CLIENTE rilasciata all'Ordinante ai sensi dell'art. 2 comma 7 e presentazione di un documento di riconoscimento in corso di validità.

2. A partire dal giorno successivo a quello della data di Acquisizione della Richiesta, 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 PostePay, unitamente alla ricevuta COPIA CLIENTE rilasciata all'Ordinante ai sensi dell'art. 2 comma 7 e presentazione di un documento di riconoscimento in corso di validità. In caso di accoglimento della richiesta di rimborso, all'Ordinante sarà restituito l'importo corrisposto all'atto dell'Acquisizione della Richiesta. 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 Acquisizione della Richiesta.

ART. 6 - RESPONSABILITÀ DI POSTEPAY

1. Qualora il trasferimento dei fondi non sia effettuato per fatto non imputabile a PostePay, quest'ultima non è responsabile nei confronti dell'Ordinante per eventuali danni o pregiudizi.

2. PostePay, pertanto, a titolo esemplificativo e non esaustivo, 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 PostePay, l'Ordinante avrà diritto alla restituzione della commissione pagata.

ART. 7 - RECLAMI - RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE. CLAUSOLA DI MEDIAZIONE.

1. L'Ordinante può avanzare reclamo a PostePay per qualunque questione derivante da presunta inosservanza da parte di PostePay stessa delle condizioni contrattuali che regolano il Servizio. Le condizioni, le modalità e i termini di presentazione del reclamo sono indicati nel Foglio Informativo relativo al Servizio a disposizione della clientela presso tutti gli Uffici Postali e sui siti intenert di Poste Italiane S.p.A www.poste.it e www.postepay.it. PostePay risponderà al reclamo entro 15 giorni lavorativi bancari dalla data di ricezione del medesimo. Qualora, in casi eccezionali e per motivi indipendenti dalla volontà di PostePay, PostePay non sia in grado di rispondere entro 15 giorni lavorativi bancari, verrà inviata una comunicazione al cliente indicando le ragioni del ritardo e il termine entro cui il cliente otterrà una risposta definitiva; termine che, in ogni caso, non potrà superare 35 giorni lavorativi bancari dalla data di ricezione del reclamo. Qualora il cliente non sia soddisfatto o non abbia ricevuto risposta al reclamo, può presentare, entro un anno dalla data del reclamo, ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) secondo 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 e richiamato nel sopra citato Foglio Informativo, ove ricorrano i presupposti previsti dal regolamento di tale organismo.

2. In ogni caso, ai fini della risoluzione stragiudiziale delle controversie che possano insorgere in ordine al Servizio e in relazione all'obbligo di cui all'art. 5, comma 1 bis del D. Lgs. 4 marzo 2010, n. 28 s.m.i di esperire il procedimento di mediazione prima di fare ricorso all'Autorità Giudiziaria, PostePay ed il cliente concordano secondo quanto previsto dall'art. 5, comma 5 del citato D. Lgs. n. 28/2010 di sottoporre tali controversie al Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per le controversie Bancarie Finanziarie e societarie - ADR iscritto al registro degli organismi di mediazione tenuto dal Ministero della Giustizia o, previo accordo, ad un altro organismo iscritto al medesimo registro. L'obbligo di cui all'art. 5, comma 1 bis del D. Lgs. n. 28/2010 di esperire il procedimento di mediazione prima di fare ricorso all'Autorità Giudiziaria può essere alternativamente assolto dal cliente esperendo il procedimento istituito in attuazione dell'art. 128-bis del D.Lgs. 1° settembre 1993 n. 385 e successive modifiche mediante ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) di cui al comma 1 del presente articolo.

3. Resta fermo, in ogni caso, il diritto di PostePay e del cliente di sottoporre le controversie alla competente
Autorità Giudiziaria.

ART. 8 - TASSA O IMPOSTA

1. Ove previste, saranno applicate a carico dell'Ordinante, tasse o imposte nei termini stabiliti dalla legge.

ART. 9 - FORO COMPETENTE

1. Per qualsiasi controversia che dovesse insorgere tra PostePay 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.

INFORMATIVA PRIVACY AI SENSI DEL REGOLAMENTO 2016/679/UE "REGOLAMENTO EUROPEO IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI" (articoli 13 e seguenti)

Ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679, PostePay S.p.A., con sede in Viale Europa n. 190 00144 Roma, e MoneyGram Payment Systems, Inc. (di seguito "MoneyGram"), 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 PostePay S.p.A.e MoneyGram; e (iii) con il Suo consenso, per ricerche di mercato da parte di PostePay S.p.A. 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.

PostePay S.p.A. 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 o 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. L'interessato può esercitare i diritti di cui agli artt. da 15 a 22 del Regolamento (UE) 2016/679 (accesso, rettifica, integrazione, cancellazione dei dati, opposizione al trattamento, ecc), rivolgendo un'istanza (i) per PostePay S.p.A. al Responsabile della Protezione dei dati di PostePay S.p.A. presso il Centro Servizi Privacy di Poste Italiane sito in via August Von Platen n. 9, 87100 – Cosenza ovvero (ii) per MoneyGram nel Privacy Officer presso MoneyGram Payment Systems, Inc., PO Box 36230, Denver, CO 80236 – 6230 USA, customerservice@moneygram.com. 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 riferimenti 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 Regolamento (UE) 2016/679 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.