

# Termini e Condizioni del conto personale Monese - Agosto 2020

## Informazioni importanti che devi conoscere

Si prega di leggere attentamente il presente documento (Termini e Condizioni) prima di utilizzare il tuo Conto Monese, attivare la carta di debito Monese o utilizzare uno dei nostri servizi. La tua Carta Monese e qualsiasi moneta elettronica a te rilasciata vengono emessi da PPS UK o PPS EU (vedi i dettagli di seguito) in base alla licenza concessa da Mastercard International.

Monese è stata nominata agente di PPS UK e PPS EU. Questo è un accordo tra noi e te in quanto detentore di un conto Monese. Mastercard è un marchio registrato, e il design con i cerchi è a sua volta un marchio registrato di Mastercard International Incorporated. Il tuo conto Monese e la tua carta Monese potrebbero venir distribuiti da terzi.

Nel presente Contratto, potrebbero essere applicati termini diversi a seconda che tu sia un cliente UK o un cliente EU. Sei un "cliente UK" se sei residente nel Regno Unito al momento della richiesta di un Conto Monese o come altrimenti notificato da Monese; e sei un "Cliente EU" se sei residente nell'UE o nel SEE (escluso il Regno Unito) al momento della richiesta di un Conto Monese o come altrimenti notificato da Monese.

Questi Termini e Condizioni insieme alla app di Monese, stabiliscono l'accordo relativo all'utilizzo del Conto Monese, della Carta Monese (se si sceglie di possederne una) e di tutti i servizi correlati (il "Contratto"). Il Contratto è stipulato tra te e le seguenti parti in base al tipo di Conto Monese in tuo possesso e al fatto che tu sia un cliente UK o un cliente dell'EU:

### Se sei: Tipo di conto Monese che detieni: Il tuo contratto è con:

Cliente EU Conto Monese EUR	Monese e PPS EU
Cliente EU Conto Monese GBP	Monese e PPS EU
Cliente EU Conto Monese RON	Monese e PPS EU
Cliente UK Conto Monese GBP	Monese e PPS UK
Cliente UK Conto Monese EUR	Monese e PPS UK
Cliente UK Conto Monese RON	Monese e PPS UK

Nel presente Contratto:

- "Monese" indica Monese Ltd, un'azienda registrata nel Regno Unito con il numero 8720992, avente sede legale in 1 King Street, Londra, Inghilterra, EC2V 8AU e registrata presso la Financial Conduct Authority ("FCA") ai sensi del regolamento sulla moneta elettronica del 2011 (FRN 900960) come istituto di moneta elettronica per l'emissione di moneta elettronica e la fornitura di servizi di pagamento;
- "PPS EU" indica PPS EU SA, società registrata in Belgio (BE 0712.775.202), con sede in 1160 Bruxelles, boulevard du Souverain 165 boîte 9, Belgio, autorizzata dalla Banca Nazionale del

Belgio ("NBB") per l'emissione di moneta elettronica e fornitura di servizi di pagamento e che può essere contattata all'indirizzo sopra indicato; e

- "PPS UK" indica PrePay Technologies Ltd, società registrata in Inghilterra e Galles con il numero 04008083, con sede al 6° piano di 3 Sheldon Square, Londra W26HY, autorizzata dalla FCA ai sensi dell'Electronic Money Regulations 2011 (900010) per l'emissione di moneta elettronica e strumenti di pagamento, che può essere contattata a PO BOX 3883 Swindon SN3 9EA.

- Se sei un cliente del Regno Unito, allora stipulerai un accordo con PPS UK che copre sia il conto Monese EUR che il conto Monese GBP; e

- Se sei un cliente UE, allora stipulerai un Accordo con PPS EU che copre sia il Conto Monese EUR che il Conto Monese GBP

- "PPS" indica PPS EU o PPS UK (se applicabile).

In questo Contratto "noi" o "nostro" significano insieme Monese e PPS, se non diversamente indicato.

Tutti i servizi forniti ai sensi del presente Contratto che sono regolati come servizi di moneta elettronica e/o servizi di pagamento sono forniti esclusivamente da PPS (e mai da Monese salvo come agente di PPS) e qualsiasi altro servizio fornito all'utente ai sensi del presente Accordo è fornito da Monese. Poiché Monese può emettere moneta elettronica e fornire determinati servizi di pagamento nel Regno Unito, se sei un cliente del Regno Unito ci riserviamo il diritto di informarti che migreremo alcuni dei tuoi conti Monese (ad esempio, il tuo conto GBP Monese, il tuo conto Monese EUR, il tuo conto Monese RON o il tuo conto comune Monese) da PPS UK a Monese. Se ti informiamo che questo sarà il caso, in cui qualsiasi parte del presente Accordo si occupa di moneta elettronica emessa o di determinati servizi di pagamento forniti in relazione a quel particolare Conto Monese, riferimenti a noi, noi e il nostro intendiamo Monese. Qualsiasi avviso fornito all'utente sarà conforme ai termini del presente Contratto.

Confermando che accetti i termini del presente Accordo al momento della presentazione della domanda di apertura di un conto Monese, o utilizzando il conto Monese o attivando la propria Carta Monese e/o utilizzando i nostri servizi dopo aver ricevuto la notifica di eventuali modifiche al presente Accordo, accetterai automaticamente il presente Accordo. Se c'è qualcosa che non capisci, non esitare a contattare il Servizio clienti utilizzando i dettagli di contatto nel paragrafo 21 del presente Accordo. Termini definiti Un elenco di tutti i termini utilizzati nel presente Accordo che non sono definiti sopra è disponibile al paragrafo 22 di seguito.

## **1. LIMITI IMPOSTI SUL CONTO DI MONESE**

I Limiti di Conto di Monese a te applicati vengono delineati nella tabella mostrata di seguito in funzione che tu scelga di aprire un conto Monese in GBP, EUR o RON. Si prega di notare che potrebbe essere necessario, da parte nostra, impostare Limiti più bassi di quelli riportati

di seguito. Potremo inoltre modificare tali limiti a nostra totale discrezione in qualsiasi momento per ottemperare ad obblighi di legge e per ridurre il rischio di crimini finanziari. Nel caso in cui ciò dovesse accadere lo notificheremo, se possibile, ai nostri clienti.

#### Limiti del conto Monese se si sceglie di aprire un conto GBP

Quando richiedi un account Monese in GBP, puoi scegliere il tuo piano nell'app Monese scegliendo quello più adatto a te sulla base delle caratteristiche riportate nella tabella seguente. Se stai richiedendo un Conto in Monese in GBP a partire dal 1° luglio 2019 (o hai aperto il tuo Conto in Monese in GBP ma non hai scelto un Piano prima del 1° luglio 2019) puoi scegliere tra i Piani Simple, Classic e Premium. Puoi passare da un piano all'altro in qualsiasi momento. (Se hai richiesto un conto Monese in GBP e hai scelto un piano prima del 1° luglio 2019, avresti potuto scegliere tra i piani Base, Plus e Premium nell'app Monese). Dopo aver aperto un conto Simple, Classic o Premium, puoi scegliere di richiedere un conto GBP Monese cointestato con un'altra persona (vedi il paragrafo 12 per i dettagli sui conti GBP cointestati Monese).

Se apri un Conto Monese a partire dal 1° agosto 2020 (incluso), i Piani disponibili e tutte le relative funzionalità, incluse eventuali commissioni e requisiti per le ricariche, potrebbero differire dalle descrizioni riportate in questo Accordo a seconda del Paese in cui vivi. In questo caso, ti invieremo un'email non appena avrai aperto con successo il tuo Conto Monese, per spiegarti le eventuali differenze, le caratteristiche del tuo Piano, incluse commissioni e requisiti di ricarica. Queste informazioni verranno visualizzate anche nella tua app Monese. Se non condividi le modifiche descritte nell'e-mail, puoi chiudere il tuo Conto Monese in qualsiasi momento (vedi paragrafo 8 per i dettagli su cancellazione e chiusura del Conto Monese).

		SIMPLE (BASE prima del 1 luglio 2019)/CONTO COINTESTATO		CLASSIC (PLUS prima del 1 luglio 2019)		PREMIUM	
		Min	Max	Min	Max	Min	Max
Saldo massimo		£40.000		£40.000		£40.000	
Depositi contanti presso Uffici Postali							
A transazione		£5	£500	£5	£500	£5	£500
Deposito contanti presso PayPoint							
A transazione		n.a.	£249	n.a.	£249	n.a.	£249
	Al giorno	n.a.	£500	n.a.	£500	n.a.	£500
	Alla settimana	n.a.	£2.500	n.a.	£2.500	n.a.	£2.500

		<b>SIMPLE (BASE prima del 1 luglio 2019)/CONTO COINTESTATO</b>	<b>CLASSIC (PLUS prima del 1 luglio 2019)</b>	<b>PREMIUM</b>			
	Al mese (30 gg.)	n.a.	£5.000	n.a.	£5.000	n.a.	£5.000
Ricariche con carta di debito	Al giorno	£10	£500 (2 ricariche in totale)	£10	£500 (2 ricariche in totale)	£10	£500 (2 ricariche in totale)
	Al mese	£10	£1000 (10 ricariche in totale)	£10	£1000 (10 ricariche in totale)	£10	£1000 (10 ricariche in totale)
Bonifici UK in entrata (Faster Payment)	A transazione	n.a.	£40.000	n.a.	£ 40.000	n.a.	£ 40.000
	Al giorno	n.a.	£40.000	n.a.	£ 40.000	n.a.	£ 40.000
Bonifici UK in entrata (BACS)	A transazione	n.a.	£40.000	n.a.	£ 40.000	n.a.	£ 40.000
	Al giorno	n.a.	£40.000	n.a.	£ 40.000	n.a.	£ 40.000
Acquisti con carta	A transazione		£ 4.000		£ 4.000		£ 4.000
	Al giorno		£ 7.000		£ 7.000		£ 7.000
Prelievi contante tramite bancomat	Al giorno		£300		£300		£300
Bonifici UK in uscita (Faster Payment)	Al giorno		£ 40.000		£ 40.000		£ 40.000
Addebiti diretti UK in uscita	Al giorno day		£ 40.000		£ 40.000		£ 40.000

Per tutti i clienti che hanno un conto personale Monese in Euro

Quando fai domanda per un conto Monese dopo il 1 luglio 201, o se hai aperto un conto Monese prima di 1 luglio 201 senza selezionare un piano prezzi prima del 1 luglio 201), puoi scegliere un piano tra Simple, Classic e Premium adatto a te nella App di Monese, puoi anche cambiarlo successivamente, in base alle condizioni dettagliate di seguito.

		<b>SIMPLE (prima del 1 luglio 2019 STARTER)/CONTO COINTESTATO</b>		<b>CLASSIC (PLUS prima del 1 luglio 2019)</b>		<b>PREMIUM</b>	
Saldo massimo		€50.000 (€10.000 in Francia)		€50.000 (€10.000 in Francia)		€50.000 (€10.000 in Francia)	
		<b>Min</b>	<b>Max</b>	<b>Min</b>	<b>Max</b>	<b>Min</b>	<b>Max</b>
Bonifici SEPA in entrata	A transazione	n.a.	€50.000 (€10.000 in Francia)	n.a.	€50.000 (€10.000 in Francia)	n.a.	€50.000 (€10.000 in Francia)
	Al giorno	n.a.	€50.000 (€10.000 in Francia)	n.a.	€50.000 (€10.000 in Francia)	n.a.	€50.000 (€10.000 in Francia)
Acquisti con carta	A transazione		€4.000 (€3.000 in Francia)		€4.000 (€3.000 in Francia)		€4.000 (€3.000 in Francia)
	Al giorno		€7.000		€7.000		€7.000
Prelievi presso sportello bancomat	Al giorno		750		€750		€750
	Al mese		7.500€ (1.000€ in Francia)		7.500€ (1.000€ in Francia)		7.500€ (1.000€ in Francia)
Bonifici SEPA in uscita	A transazione		€3.000 in Francia		€3.000 in Francia		€3.000 in Francia
	Al giorno		€50,000 (€10,000 in France)		€50,000 (€10,000 in France)		€50,000 (€10,000 in France)
Ricariche con carta di debito	Al giorno	£10	€500 (2 ricariche in totale)	£10	€500 (2 ricariche in totale)	£10	€500 (2 ricariche in totale).
	Al mese	£10	€1000 (10 ricariche in totale)	£10	€1000 (10 ricariche in totale)	£10	€1000 (10 ricariche in totale)
Ricariche via Sofort	Al giorno	€10	€500	€10	€500	€10	€500
	Al mese	€10	€1000	€10	€1000	€10	€1000

Limiti del conto Monese se si sceglie di aprire un conto RON. Quando fai domanda per un account Monese RON, puoi scegliere tra i piani Semplice, Classico e Premium nell'app Monese in base al piano che fa per te in base ai limiti dell'account Monese indicati nella tabella seguente.

		<b>SIMPLE</b>		<b>CLASSIC</b>		<b>PREMIUM</b>	
Solde massimo		150 000 lei		150 000 lei		150 000 lei	
		<b>Minimo</b>	<b>Massimo</b>	<b>Minimo</b>	<b>Massimo</b>	<b>Minimo</b>	<b>Massimo</b>
Ricariche con carta di debito	Al giorno	50 lei	2500 lei ((2 ricarichein totale)	50 lei	2500 lei ((2 ricarichein totale)	50 lei	2500 lei (2 ricarichein totale)
	Al mese	50 lei	5000 lei (2 ricarichein totale)	50 lei	5000 lei (2 ricarichein totale)	50 lei	5000 lei (total de 10 rechargements)
Pagamenti con bonifico	Per transazione	n/a	49 999 lei	n/a	49 999 lei	n/a	49 999 lei
	Al giorno	n/a	49 999 lei	n/a	49 999 lei	n/a	49 999 lei
Acquisti con la carta	Per transazione		20,000 lei		Per transazione		Per transazione
	Al giorno		35,000 lei		35,000 lei		35,000 lei
Prelievi presso sportello bancomat	Al giorno		35,000 lei		35,000 lei		35,000 lei

## 2. CAMPO DI APPLICAZIONE DEL PRESENTE CONTRATTO

2.1 A seconda del Conto Monese che scegli, il tuo sarà un conto Monese GBP (in sterline britanniche), un conto Monese EUR (in Euro) o un conto Monese RON (in RON). Se scegli di avere una carta Monese associata al tuo conto Monese GBP o EUR, la carta Monese sarà una carta di debito prepagata, non una carta di credito, una carta ricaricabile o un bancomat. Se scegli di avere una carta Monese associata al tuo conto Monese RON, la carta Monese sarà una carta di debito prepagata, non una carta di credito, una carta ricaricabile.

2.2 Il Conto Monese è un prodotto di moneta elettronica e la moneta elettronica memorizzata nel Conto Monese viene emessa da PPS e distribuita e amministrata da Monese come agente per PPS.

2.3 Tutte le carte Monese sono emesse da PPS in base alla licenza PPS di Mastercard. Mastercard è un marchio registrato e il design dei cerchi è un simbolo di Mastercard International Incorporated. La tua carta Monese rimane di proprietà di PPS.

2.4 I diritti e gli obblighi relativi all'utilizzo del proprio Conto Monese e della Carta Monese sono stabiliti nel presente Accordo tra noi e l'utente; non hai diritti contro Mastercard o le sue rispettive affiliate. In caso di difficoltà nell'utilizzo del conto Monese e/o della carta Monese, è necessario contattare il servizio clienti.

2.5 Il presente Accordo è scritto e disponibile in inglese e in qualsiasi altra lingua in cui è possibile utilizzare l'app Monese. Tutte le nostre comunicazioni con te relative al presente Accordo, al Conto Monese e a qualsiasi Carta Monese saranno in inglese o nella lingua selezionata nell'applicazione Monese. In caso di discrepanze o interpretazioni errate, la versione inglese di questi Termini e Condizioni prevarrà in tutte le circostanze.

2.6 Sei a conoscenza del fatto che possiamo comunicare con te via e-mail e/o SMS e/o tramite l'app Monese quando ti forniamo notifiche di servizio o altre informazioni sul tuo conto Monese e pertanto è importante assicurarti di conservare il tuo indirizzo e-mail e numero di cellulare aggiornati tramite l'app Monese. È possibile scaricare una copia del presente Accordo dal nostro sito Web ([www.monese.com/terms](http://www.monese.com/terms)).

2.7 Se desideri usufruire dei servizi forniti da un Fornitore di terze parti autorizzato sul tuo Conto Monese, puoi farlo a condizione che tu sia autorizzato ad utilizzare l'App Monese, che il tuo Conto Monese sia attivo e che tu abbia fornito i consensi necessari che il Fornitore di terze parti autorizzato è tenuto a ottenere dalle leggi e dai regolamenti applicabili per fornire i propri servizi. Prima di utilizzare un fornitore di terze parti autorizzato, si consiglia di assicurarsi che il fornitore di terze parti sia autorizzato ufficialmente a fornire i propri servizi.

2.8 Dopo aver dato il tuo consenso a un Fornitore di terze parti autorizzato a fornirti i loro servizi, siamo obbligati a fornire l'accesso al tuo Conto Monese se da esso richiesto e possiamo opporci a ciò solo in determinate circostanze.

2.9 Se non si desidera utilizzare i servizi forniti da un fornitore di terze parti autorizzato sul proprio conto Monese, semplicemente rifiuta di fornire il tuo consenso a un fornitore di terze parti autorizzato.

### **3. RICHIESTA DI APERTURE DI UN CONTO MONESE**

3.1 La richiesta di apertura conto può essere effettuata solamente da soggetti aventi almeno 18 anni di età.

3.2 Provvederemo alla registrazione del conto di Monese attraverso le informazioni fornite dall'utente. Ogni utente è tenuto a fornire le proprie Informazioni nella maniera più accurata possibile e a comunicarci ogni cambiamento al più presto in modo da mantenere i nostri archivi aggiornati e corretti.

3.3 Possiamo verificare in modo confidenziale le informazioni da te fornite o ottenere informazioni su di te indipendentemente o tramite terze parti che detengono database sicuri. Alcune delle ricerche che noi o una terza parte possiamo eseguire, come un controllo del credito, potrebbero lasciare un'impronta debole sulla tua storia creditizia. Ciò non influirà sul rating del credito. Sottoscrivendo i termini del presente Accordo, confermi di acconsentire a noi o a terzi per nostro conto che effettuano tali verifiche.

3.4 Se dovessimo scoprire che le informazioni che deteniamo su di te non sono corrette, potremmo dover sospendere o cancellare il tuo Conto Monese fino a quando non saremo in grado di stabilire le informazioni corrette, al fine di proteggere entrambi.

3.5 Per poter utilizzare il tuo conto Monese è necessario scaricare la App di Monese sul proprio telefono cellulare.

3.6 Ogni conto Monese è ad esclusivo utilizzo personale e non per scopi aziendali. Qualora un conto Monese venisse utilizzato per scopi aziendali, potremo essere costretti a chiuderlo immediatamente.

#### **4. RICEZIONE ED ATTIVAZIONE DELLA CARTA**

4.1 Su tua richiesta emetteremo la Carta Monese associata al tuo Conto Monese. La Monese Card verrà inviata all'indirizzo di casa che ci hai fornito.

4.2 Ogni Carta di Monese verrà spedita via posta all'indirizzo di casa dell'utente, così come comunicato dall'utente stesso.

4.3 Non appena riceverai la tua carta sei tenuto a firmarla ed attivarla immediatamente mediante l'apposita sezione della App Monese. Qualora la Carta venisse intercettata prima della ricezione, il Titolare non sarà responsabile di eventuali usi illeciti.

4.4 Una volta attivata la Carta Monese, la App provvederà a fornire il PIN associato. Il Titolare si impegna a non rivelarlo a nessuno. Monese non rivelerà alcun PIN a nessuna terza parte.

4.5 Il Titolare può modificare il proprio PIN da qualsiasi sportello bancomat abilitato. Cambiando o selezionando il proprio PIN, il Titolare non deve scegliere un PIN facilmente intuibile, come ad esempio:

4.5.1 numeri associati al Titolare, come il proprio numero di telefono, la data di nascita ecc;  
o

4.5.2 cifre del numero di Carta Monese; oppure

4.5.3 cifre uguali ripetute o una sequenza di numeri consecutivi; oppure

4.5.4 un PIN già utilizzato in precedenza.

#### **5. UTILIZZO DELLA CARTA MONESE**

5.1 La Carta Monese può essere utilizzata presso qualsiasi Esercente per effettuare acquisti in negozio, online o per telefono e può essere utilizzata per ottenere contanti presso gli sportelli bancomat all'interno dello SEE (e nel Regno Unito dal 31 dicembre 2020) e in altri Paesi (possono essere applicate commissioni, vedi paragrafo 11).



5.2 Ogni transazione necessita di essere autorizzata dal Titolare inserendo il proprio PIN o altri codici di sicurezza. Nel caso in cui l'Esercizio Commerciale non accettasse transazioni via chip o PIN, il Commerciale può autorizzare ogni transazione mediante firma di apposita ricevuta. Una transazione può venire autorizzata anche toccando la Monese Card su un dispositivo abilitato alla lettura di carte contactless. Una transazione potrebbe non venire accettata nel caso in cui fosse illegale o fraudolenta. Una transazione viene ritenuta autorizzata dal Titolare nel caso in cui:

5.1.1 venga utilizzato il PIN associato alla Carta di Monese o qualsiasi altro codice di sicurezza personale relativo al Titolare; o

5.1.2 la carta di Monese venga utilizzata e il Titolare autorizzi la transazione firmando una ricevuta.

5.3 La Carta Monese è una carta di debito prepagata, vale a dire che il Saldo Disponibile si ridurrà a fronte dell'importo relativo ad ogni transazione effettuata, più eventuali commissioni o spese, incluse eventuali spese supplementari addebitate dallo sportello bancomat (quando e se previste). Il Titolare non dovrà, in nessun modo, utilizzare la propria Carta Monese qualora l'Importo Detraibile ecceda il Saldo Disponibile.

5.4 Qualora una transazione venisse autorizzata, non sarà più possibile revocarne il consenso.

5.5 La Carta Monese GBP può essere utilizzata per effettuare transazioni in valute diverse dalla sterlina inglese e la carta Monese EUR può essere utilizzata per effettuare transazioni in valute diverse dall'Euro e la carta Monese RON può essere utilizzata per effettuare transazioni in valute diverse dal RON (operazioni definite "transazioni in valuta estera"). L'importo dedotto dal Conto Monese verrà convertito in euro il giorno di ricezione della richiesta di transazione. Verrà utilizzato un tasso di cambio all'ingrosso deciso da Mastercard. I tassi di cambio sono variabili e possono cambiare tra il momento in cui si autorizza una transazione e il momento in cui viene detratto l'importo dal proprio Saldo disponibile. È possibile scoprire il tasso di cambio applicato a una transazione nella cronologia delle transazioni. Quando si utilizza la Carta Monese per effettuare una transazione in valuta estera, verrà addebitata una commissione aggiuntiva per il cambio valuta (vedere paragrafo 11).

5.6 Per questioni di sicurezza verrà richiesto ad ogni Esercizio Commerciale che accetta la Carta Monese di autorizzare ogni transazione effettuata dal Titolare. In determinate circostanze l'Esercizio Commerciale potrebbe richiedere al Titolare che il Saldo Disponibile sia maggiore del valore della transazione che desidera effettuare. Al Titolare verrà addebitato solamente il valore attuale e finale della transazione effettuata. L'Esercizio potrebbe richiederlo in quanto potrebbe aver necessità di accedere a più fondi di quanti inizialmente il Titolare avesse deciso di spendere. Ad esempio nel caso di:

5.6.1 hotel, autonoleggi; e

5.6.2 Esercizi Commerciali online - Determinati Esercizi Commerciali online potranno, al momento della registrazione o durante l'operazione di checkout, inviare una richiesta di autorizzazione pagamento per verificare che i fondi siano disponibili. Ciò avrà un impatto temporaneo sul Saldo Disponibile.

Molti commercianti, in particolare i commercianti online, non detrarranno il pagamento da una carta Monese fino alla spedizione della merce. È necessario essere consapevoli di tutti i pagamenti che verranno detratti in questo modo quando si effettuano altri acquisti per assicurarsi che il saldo disponibile sia sufficiente a coprire tutti gli acquisti. Non bloccheremo i fondi in caso di transazioni con importi sconosciuti come suggerito ai punti 5.6.1 e 5.6.2 a meno che tu non autorizzi l'esatto ammontare di fondi da bloccare. Rilascieremo tutti i fondi bloccati dopo essere venuti a conoscenza dell'importo della transazione di pagamento e in ogni caso immediatamente dopo aver ricevuto l'ordine di pagamento.

5.7 Qualora il Titolare avesse dato il consenso ad un'altra persona ad effettuare un pagamento dal proprio Conto Monese (ad es. nel caso in cui il Titolare desse i propri estremi ad un commerciante per il noleggio di un'auto o la prenotazione di una camera d'albergo), sarà possibile richiederne il rimborso nel caso in cui:

5.7.1 l'autorizzazione data non specificasse l'esatto importo dovuto;

5.7.2 l'importo addebitato al Conto Monese fosse più di quanto il Titolare potesse ragionevolmente aspettarsi in base alle circostanze e ai modelli precedenti;

5.7.3 la richiesta di rimborso sia pervenuta entro otto settimane dalla data in cui il pagamento è stato effettuato dal proprio Conto.

5.8 Potremmo chiederti di fornire le informazioni necessarie al fine di verificare che le condizioni dettate nei paragrafi 5.7.1 - 5.7.3 siano soddisfatte.

5.9 Qualora l'utente effettuasse una richiesta di rimborso come da paragrafo 5.7, entro 10 Giorni Lavorativi (o, nel caso in cui dovessimo richiedere informazioni aggiuntive come specificato al punto 5.8, entro 10 Giorni Lavorativi dal momento in cui riceveremo tali informazioni), provvederemo a:

5.9.1 risarcire completamente il pagamento; o

5.9.2 comunicare le ragioni per cui il rimborso non è stato approvato.

5.10 Non si ha diritto ad un rimborso come riportato al punto 5.7 nel caso in cui:

5.10.1 tu ci abbia dato il consenso affinché il pagamento venisse effettuato; e

5.10.2 dove applicabile noi (o la persona o l'Esercizio Commerciale che si era accettato di pagare) avessimo provveduto a dare informazioni riguardo al pagamento in questione almeno quattro settimane prima della data del pagamento stesso; o

5.10.3 il motivo per cui il pagamento in questione è stato più alto di quanto ragionevolmente previsto è dovuto al tasso di cambio della valuta.

5.11 Il paragrafo 5.10 non limita i tuoi diritti ai sensi del sistema di garanzia di addebito diretto (solo conti Monese GBP e carte GBP Monese) e della protezione del cliente con addebito diretto SEPA (solo conti Monese Euro e carte Monese EUR).

5.12 Se un Commerciante accetta di darti un rimborso per un acquisto effettuato utilizzando la Carta Monese, i fondi verranno aggiunti al Saldo disponibile del Conto Monese non appena riceveremo il denaro dal Commerciante.

## **LIMITI IMPOSTI SULLA CARTA DI MONESE**

5.13 La Carta Monese non può essere utilizzata sempre. Laddove non sia possibile ottenere l'autorizzazione online che disponi di un Saldo sufficiente a coprire la transazione, la carta Monese non può essere utilizzata. Questo può essere il caso delle transazioni effettuate su treni, navi e alcuni acquisti in volo. Se una transazione offline viene eseguita per qualsiasi motivo tu ne sarai responsabile e devi rimborsarci l'importo che supera il Saldo disponibile.

5.14 La Carta Monese non deve essere utilizzata come documento identificativo.

5.15 La Carta Monese non deve essere utilizzata per scopi illegali o vietati dalla legge.

5.16 La Carta Monese non deve essere utilizzata per il gioco d'azzardo, per intrattenimenti per adulti, per transazioni Quasi Cash o transazioni relative a settori che commerciano in criptovalute.

5.17 Potremmo chiederti di restituire qualsiasi Carta Monese in qualsiasi momento per un motivo valido in conformità con le disposizioni di cui ai paragrafi 15 o 16 o 17 del presente Accordo.

## **DATA DI SCADENZA**

5.18 La data di scadenza della Carta Monese è stampata sulla parte anteriore della carta. Non potrai utilizzarla una volta scaduta. Se richiedi una nuova Carta, potremmo inviartene una sostitutiva (potrebbero essere applicate commissioni, vedere il paragrafo 11).

5.19 L'utente è responsabile dell'utilizzo di eventuali carte Monese emesse ai sensi del presente accordo e di eventuali commissioni o spese che potrebbero essere sostenute da qualsiasi carta Monese.

## **6. UTILIZZO DEL CONTO MONESE**

6.1 Se sei titolare di un conto Monese Euro e sei un cliente UE, puoi utilizzare il tuo conto Monese per l'impostazione di addebiti diretti e per l'invio e la ricezione di bonifici SEPA e per transazioni in valuta estera, ciascuno soggetto ai limiti del conto Monese.

6.2 Se sei titolare di un conto Monese GBP, puoi utilizzare il tuo conto Monese per impostare addebiti diretti, effettuare Faster Payments nel Regno Unito e transazioni in valuta estera, ciascuno soggetto ai limiti del conto Monese.

6.3 Se sei titolare di un conto Monese RON, puoi utilizzare il tuo conto Monese per fare e ricevere bonifici e transazioni in valuta estera, ciascuno soggetto ai limiti del conto Monese.

## **VERSARE FONDI SUL CONTO MONESE**

6.4 È possibile versare denaro sul proprio Conto Monese in vari modi, entro i limiti del proprio Conto Monese.

6.5 Puoi aggiungere denaro al tuo conto Monese nei seguenti modi (detti anche "Metodi di pagamento in entrata"):

6.5.1 con una ricarica tramite una carta di debito registrata presso di noi. La carta di debito memorizzata deve essere a tuo nome, questo ti permetterà di ricaricare immediatamente il tuo Conto Monese. Sarai anche in grado di impostare ricariche automatiche regolari o che vengono effettuate quando viene raggiunta una specifica soglia da una carta di debito registrata presso di noi;

6.5.2 ricaricando con una carta di debito del tuo Apple Wallet;

6.5.3 utilizzando Apple Pay o Google Pay per caricare denaro sul proprio Conto Monese con carte registrate a proprio nome compatibili con Apple Pay o Google Pay nei mercati in cui sono disponibili Apple Pay o Google Pay;

6.5.4 versando contanti se si dispone di un Conto Monese GBP con i seguenti metodi:

a) ufficio postale del Regno Unito;

(b) PayPoint;

6.5.5 versando contanti sul tuo Conto Monese EUR presso determinati Commercianti con l'uso di Paysafe;

6.5.6 richiedendo denaro ad altri utenti Monese vicino a te quando utilizzate entrambi l'app Monese;

6.5.7 con l'accredito del tuo stipendio sul Conto Monese.

6.6 Per versare denaro sul tuo Conto Monese, devi seguire le istruzioni nell'app. Non siamo responsabili per nessuna somma di denaro finché questa non viene da noi ricevuta.

6.7 L'elenco dei Metodi di Pagamento in Entrata di cui al precedente paragrafo 6.5 non è un elenco completo e definitivo e potremmo modificare o interrompere i metodi di pagamento in entrata disponibili in qualsiasi momento senza informarvi.

6.8 Alcuni dei metodi di pagamento in entrata che ti offriamo a volte dipendono dai servizi di terze parti e potresti dover accettare i loro termini e le condizioni prima di poterli utilizzare. Non siamo responsabili per i servizi forniti da altri.

6.9 I metodi di pagamento in entrata disponibili dipenderanno da una serie di fattori, incluso il luogo in cui vivi.

6.10 I fondi possono anche essere versati sul tuo Conto Monese tramite i Bonifici internazionali in entrata e a tal proposito avrai bisogno dei dati del Conto di deposito internazionale Monese. Fatto salvo il paragrafo 6.6, verseremo l'importo sul Conto Monese quando riceveremo i fondi.

6.11 A seconda di come i fondi vengono aggiunti al Conto Monese, possono essere applicate commissioni, vedere il paragrafo 11.

6.12 Non possiamo accreditare sul tuo Conto Monese un pagamento destinato a te destinato se:

6.12.1 il conto Monese ha raggiunto il saldo massimo del conto Monese o i limiti del conto Monese;

6.12.2 il Conto Monese è inattivo o bloccato;

6.12.3 il mittente ha fornito i dettagli del conto Monese errati/non validi per il tuo conto Monese;

6.12.4 sospettiamo attività fraudolente sul tuo Conto Monese; o

6.12.5 farlo è vietato da qualsiasi legge.

6.13 I fondi possono essere rispediti al mittente senza avvisarti se si applica il paragrafo 6.12.

## **BONIFICI “FASTER PAYMENT”, CREDITI SEPA E BONIFICI INTERNAZIONALI**

6.14 Per effettuare un bonifico dal tuo Conto Monese, devi prima aggiungere il destinatario del pagamento come nuovo beneficiario nel tuo Conto Monese inserendo i dettagli della persona a cui desideri inviare denaro come indicato nella tabella seguente:

	<b>Conto Monese EUR</b>	<b>Conto Monese GBP</b>	<b>Conto Monese RON</b>	<b>Conto Monese EUR o Conto Monese GBP o Conto Monese RON</b>
Tipo di pagamento	Pagamento SEPA	UK Faster Payment	Pagamento Transfond	Bonifico internazionale
Dettagli della persona a cui vuoi inviare denaro (il “Beneficiario”)	Nome e IBAN	Nome, numero di conto e Sort code	Nome e IBAN	Nome e IBAN con BIC o codice SWIFT o numero di conto

seguiranno quindi alcuni passaggi per ottenere l'autorizzazione di sicurezza nell'app Monese.

6.15 Una volta completate correttamente le fasi dell'autorizzazione di sicurezza, è possibile effettuare un pagamento al beneficiario autorizzato tramite la app. Se la transazione viene inviata da noi in conformità con i dati del beneficiario forniti dall'utente, non saremo responsabili per alcuna mancata esecuzione o esecuzione errata se i dati forniti dall'utente non sono corretti.

6.16 È responsabilità dell'utente verificare che sia disponibile un Saldo disponibile sufficiente prima di inviare eventuali pagamenti. Se il tuo Conto Monese non ha un Saldo disponibile sufficiente, il tuo pagamento sarà rifiutato.

6.17 Se aggiorni il tuo numero di cellulare tramite l'app Monese o il servizio clienti, non puoi impostare un nuovo beneficiario per effettuare pagamenti per 24 ore.

6.18 Se un pagamento viene rifiutato dalla banca del destinatario, un rimborso viene automaticamente accreditato sul tuo conto Monese dopo che abbiamo ricevuto i fondi dalla banca del destinatario.

## **ADDEBITI DIRETTI DA UN CONTO MONESE**

6.19 Per impostare un Addebito Diretto da un Conto Monese UK, è necessario prima autorizzare l'organizzazione alla ricezione del pagamento dal tuo Conto UK Monese.

6.20 Qualora un Addebito Diretto del tuo conto UK riporti che un pagamento deve avvenire in una data specifica o al termine di un determinato periodo, tali Istruzioni di Pagamento saranno gestite come se fossero state ricevute nel giorno previsto per il pagamento.

6.21 Qualsiasi Addebito Diretto viene generalmente prelevato dal tuo Conto UK Monese all'inizio del Giorno Lavorativo in cui deve essere effettuato.

6.22 È responsabilità dell'utente di controllare che il Saldo Disponibile sul Conto UK Monese sia sufficiente prima che il pagamento venga effettuato. In caso contrario, l'Addebito Diretto potrebbe venire rifiutato.

6.23 Nel caso di addebito diretto, è possibile revocare un ordine di pagamento in qualsiasi momento prima della fine del giorno lavorativo precedente la data di pagamento. La revoca varrà per tutti i futuri addebiti diretti.

## **BONIFICI INTERNAZIONALI**

6.24 Il Conto di Monese può essere utilizzato per effettuare Bonifici Internazionali in valute diverse dalla sterlina inglese per il Conto Monese GBP, dall'Euro per il Conto Monese EUR e dai RON per il Conto Monese RON. In questo caso Monese, per poter completare la transazione, trasferirà l'importo e gli estremi del pagamento ad un terzo soggetto, il fornitore del servizio di cambio valuta.

6.25 L'importo dedotto dal Conto di Monese verrà convertito nella valuta estera prescelta per effettuare il pagamento nel giorno in cui viene effettuata la richiesta di pagamento al tasso di cambio impostato dal fornitore del servizio di cambio valuta in tale data. Il tasso di cambio applicabile e eventuali spese saranno mostrate nella App Monese prima dell'autorizzazione al pagamento.

6.26 È possibile effettuare pagamenti internazionali sul proprio conto Monese utilizzando i dettagli del conto di deposito internazionale Monese visualizzati nell'app Monese in sterline o euro, o lei rumeni se si dispone di un conto RON. Se hai un conto Monese GBP e il pagamento viene ricevuto in sterline, il pagamento verrà accreditato nella stessa valuta, altrimenti le sterline verranno versate sul tuo conto Monese EUR in euro. Se hai un Conto Monese EUR e il pagamento viene ricevuto in Euro, l'importo verrà accreditato su tale conto nella stessa valuta, altrimenti gli Euro verranno convertiti nel tuo Conto Monese GBP in sterline. Se hai di un Conto Monese RON e il pagamento viene ricevuto in Lei, l'importo verrà accreditato su tale conto nella stessa valuta, altrimenti il Lei verrà convertito in uno degli altri conti Monese nella valuta locale. Per la conversione, un fornitore di servizi di cambio valuta convertirà l'importo dei fondi ricevuti in euro, sterline o lei e Monese provvederà ad accreditare l'importo relativo ai fondi a PPS e PPS sul tuo conto Monese.

6.27 Monese non addebiterà alcuna commissione quando ricevi pagamenti internazionali. Alcune banche mittenti o banche intermedie addebitano spese di commissione per l'invio dei pagamenti internazionali al conto di deposito internazionale di Monese, in tal caso detrarremo tali commissioni dall'importo ricevuto prima di accreditare i fondi sul conto di Monese.

6.28 Maggiori informazioni riguardanti i Bonifici Internazionali, i tassi di cambio per i pagamenti in uscita dalla App e le varie spese applicabili sono disponibili nel paragrafo 11 e/o sul Sito Web.

| Tipologia di pagamento | Tempistica | | Transazione in uscita da sterline a euro (o viceversa) | Nel caso in cui il pagamento sia ricevuto entro le 14:00 di un Giorno Lavorativo, il pagamento sarà effettuato entro la fine del Giorno Lavorativo successivo | | Altre transazioni in uscita | Nel caso in cui il pagamento sia ricevuto entro le 14:00 di un Giorno Lavorativo il pagamento sarà effettuato entro la fine del quarto Giorno Lavorativo successivo | | Pagamenti in entrata | Il denaro sarà disponibile sul tuo Conto Monese lo stesso Giorno Lavorativo in cui riceveremo l'accredito |

6.29 Ogni pagamento verrà permesso solamente se effettuato nei limiti del proprio Conto Monese e il Saldo Disponibile sia sufficiente.

6.30 L'orario di ricevimento dell'ordine di pagamento è l'orario in cui l'utente lo riceve. L'utente non può bloccare una transazione una volta è stata trasmessa a noi ed è stata confermata, o nel caso in cui egli abbia dato il consenso per un pagamento pre-autorizzato.

6.31 In relazione a qualsiasi ordine di pagamento effettuato direttamente a noi, richiederemo che venga comunicato il massimo tempo di esecuzione ed ogni importo, inclusa loro ripartizione qualora ritenuta appropriata.

## **AUTORIZZAZIONE E INTERRUZIONE PAGAMENTI**

6.32 La tempistica di ricezione di un ordine di transazione è il momento di ricezione da parte nostra. Nel caso in cui la ricezione avvenisse al termine di un Giorno Lavorativo, si riterrà ricevuta nel successivo Giorno Lavorativo. Non è possibile fermare una transazione una volta che fosse stata trasmessa e/o fosse stato dato il consenso, o quando il consenso è stato dato ad un pagamento pre-autorizzato.

6.33 È possibile autorizzare un pagamento dal proprio Conto Monese tramite la App di Monese impostando un pagamento elettronico fornendo le relative istruzioni mediante una terza parte, quali gli addebiti diretti o l'utilizzo di un prestatore di servizi di pagamento. Un pagamento verrà considerato come autorizzato nel caso in cui:

6.33.1 la transazione è stata autorizzata dalla App di Monese mediante il codice d'accesso e il beneficiario sia stato approvato utilizzando il codice di verifica via SMS; o

6.33.2 un Prestatore di Servizi di Pagamento ha effettuato un pagamento da un Conto Monese.

6.33.3 l'utente abbia autorizzato un Addebito Diretto sul proprio Conto Monese.

6.34 Un pagamento potrebbe venire rifiutato (anche senza preavviso) nel caso in cui:

6.34.1 il Conto di Monese non ha Saldo Disponibile sufficiente a coprire il pagamento; o

6.34.2 il Conto di Monese è sospeso o bloccato; o

6.34.3 il Conto di Monese ha raggiunto il Limite Massimo consentito; o

6.34.4 dobbiamo bloccarlo in rispetto delle normative relative al sistema di pagamento; o

6.34.5 abbiamo motivo di sospettare attività fraudolente collegate al Conto Monese o

6.34.6 abbiamo motivo di pensare che una frode sia in atto e/o c'è stato un accesso non autorizzato da parte di un Prestatore di Servizi di Pagamento ad un Conto Monese; oppure ancora

6.34.7 siamo tenuti a procedere così nel rispetto della legge.

6.35 Se rifiutiamo di elaborare un pagamento ai sensi del paragrafo 6.34:

6.35.1 verrà lasciata comunicazione via e-mail/SMS/in-app e, a meno che la legge lo impedisca, verrà data comunicazione anche dei motivi al più presto possibile e non più tardi della fine del Giorno Lavorativo successivo alla ricezione dell'ordine di pagamento.

6.35.2 non ci riteniamo responsabili di qualsiasi perdita che potesse risultarne, né obbligati ad informarne il destinatario;



6.35.3 È possibile visualizzare il proprio Conto Monese in modo da assicurarsi un Saldo Disponibile sufficiente e/o i corretti dettagli del destinatario. Si prega di contattare il Servizio Clienti per assicurarsi di non aver fatto errori nelle Istruzioni di Pagamento.

6.35.4 a causa di motivazioni dettagliate nel paragrafo 6.34.6.

6.36 In caso di frodi (sospettate o reali) o minacce alla sicurezza al proprio Conto o alla propria Carta Monese, provvederemo a comunicarlo tramite SMS, telefono, posta, e-mail o qualsiasi procedura sicura. Se così fosse, ti chiederemo di verificare la tua identità per motivi di sicurezza.

6.37 L'utente non ha generalmente la possibilità di bloccare un pagamento una volta che è stato autorizzato. Tuttavia, potresti avere l'opportunità di bloccare un Addebito Diretto a patto che:

6.37.1 annulli l'addebito diretto prima della fine del giorno lavorativo che precede il giorno di addebito sul tuo conto Monese; e

6.37.2 il pagamento non sia stato ancora effettuato.

6.38 Nel caso in cui un Addebito Diretto venga sospeso, l'utente deve informare il destinatario a cui lo stesso era destinato. Non saremo responsabili per la mancata informazione e il beneficiario non ha alcun diritto di richiesta di rimborso nei nostri confronti.

6.39 Se, per qualsiasi motivo, un pagamento è stato processato per un importo maggiore del Saldo Disponibile sul proprio Conto di Monese, l'utente è tenuto a rimborsare l'Importo Deducibile che ecceda dal Saldo Disponibile con effetto immediato, non appena ne riceve comunicazione. Nel caso in cui questo non avvenisse, ci riserviamo il diritto di adottare tutti i provvedimenti necessari, comprese azioni legali e/o la chiusura del Conto Monese, al fine di recuperare l'importo mancante.

6.40 Se, per qualsiasi motivo, un pagamento effettuato verso l'SEE venisse ricevuto più tardi di quanto previsto, sarà possibile contattarci e richiedere che la banca o l'istituto beneficiario prenda in carico il pagamento così che la data valuta dell'accredito corrisponda alla data di ricezione del pagamento.

6.41 Il Saldo Disponibile mostrato sul Conto di Monese non maturerà alcun interesse.

## **7. VERIFICA DEL SALDO DEL PROPRIO CONTO MONESE**

7.1 È possibile verificare il proprio Saldo Disponibile e le cronologie delle transazioni effettuate dal proprio Conto Monese direttamente dalla App.

7.2 Ogni pagamento è munito di un codice unico di riconoscimento.

7.3 È possibile richiedere il proprio estratto conto dalla app Monese in qualsiasi momento andando alla voce "richiedi saldo". Verrà inoltre inviata comunicazione mensile nel momento in cui l'estratto conto sarà aggiornato.

## **8. CANCELLAZIONE O CHIUSURA DEL CONTO DI MONESE E RICHIESTA DENARO ELETTRONICO**

8.1 La cancellazione di un Conto Monese è possibile in qualsiasi momento contattando il Servizio Clienti (vedi Paragrafo 22). Anche la chiusura di un Conto cointestato GBP Monese sarà regolata dal paragrafo 12. Compatibilmente con i Limiti del Conto, l'eventuale Saldo Disponibile potrà essere trasferito da un Conto Monese GBP ad un conto corrente inglese tramite Faster Payment o da un Conto EUR via Bonifico SEPA ad un qualsiasi conto corrente nell'Eurozona in euro prima della cancellazione del tuo Conto Monese o da un Conto Monese RON in Romania via Transfond prima di chiudere il tuo conto Monese.

8.2 Fatto salvo quanto al paragrafo 8.4, una volta che il Saldo Disponibile è stato rimborsato e il Conto Monese concluso, l'Accordo sarà terminato. Tuttavia, nel caso in cui il paragrafo 8.4 fosse applicabile ad un Conto Monese, in tal caso il Conto Monese rimarrà attivo e l'Accordo continuerà la propria validità fino al momento in cui non vi siano più pagamenti in sospeso.

8.3 Una volta chiuso il tuo Conto Monese, tutti gli Addebiti Diretti verranno respinti.

8.4 Nel caso in cui trovassimo ulteriori prelievi, spese o commissioni a cui un Conto Monese è incorso dopo la richiesta di rimborso, invieremo una fattura dettagliata assieme ad una richiesta di rimborso immediata in seguito alla ricezione. Nel caso in cui questa non venisse saldata, ci riserviamo il diritto di adottare qualsiasi misura, anche legale, per recuperare gli importi mancanti.

8.5 Anche nell'eventualità in cui non si desiderasse chiudere un Conto Monese e cancellare la propria Carta di Monese è possibile, in ogni momento, riscattare qualsiasi importo versandolo dal tuo Conto Monese GBP a un differente conto corrente UK tramite Faster Payment in sterline inglesi o versandolo dal tuo Conto Monese EUR su un qualsiasi conto Europeo tramite Bonifico SEPA in euro o dal tuo Conto Monese RON a qualsiasi altro conto rumeno via Transfond in RON o ancora mediante prelievo in contanti presso un qualsiasi sportello bancomat (soggetto ai Limiti imposti sui Conti Monese).

8.6 Qualsiasi Saldo disponibile rimanente sul tuo Conto Monese dopo la data di risoluzione del presente Accordo ("Data di cessazione") rimarrà tuo per un periodo di sei anni dalla data di risoluzione. Durante questo periodo, potrai trasferire in qualsiasi momento qualsiasi saldo rimanente sul tuo conto Monese su un conto bancario nel Regno Unito tramite UK Faster Payment in sterline o su un conto IBAN tramite bonifico SEPA in Euro o tramite Transfond in RON (operazione soggetta ai limiti del conto Monese). Trascorsi sei anni dalla data di chiusura del conto, non potrai più accedere al tuo conto Monese e pertanto non potrai più trasferire alcuna somma rimanente in esso che non ti verrà quindi restituita. Potrebbe venire applicata una commissione per questo servizio pari a €5 per un Conto Monese EUR, £5 per un Conto Monese GBP e 20lei per un Conto Monese RON.

## **9. RESPONSABILITÀ DELL'UTENTE E AUTORIZZAZIONI**

9.1 L'utente è responsabile per l'utilizzo del proprio Conto Monese e di qualsiasi Carta rilasciata per il proprio Conto.

9.2 L'utente è responsabile nel conservare al sicuro la propria Carta Monese e tutte le informazioni riguardanti il proprio Conto Monese.

9.3 L'utente non dovrà:

9.3.1 permettere che terzi, diversi da un Fornitore di Servizi di Pagamento, utilizzino il tuo Conto Monese per fornirti i loro servizi.

9.3.2 permettere che altre persone utilizzino la tua Carta Monese;

9.3.3 trascrivere il proprio PIN o qualsiasi altro codice di sicurezza consentendo così un utilizzo fraudolento del Conto Monese o della Carta a terzi;

9.3.4 divulgare o rendere disponibile il proprio codice PIN o altri codici di sicurezza a terze parti;

9.3.5 divulgare o rendere disponibili le proprie credenziali dell'App di Monese a parti terze a meno che tali siano Fornitori Terzi Autorizzati e si desiderasse un loro servizio; o

9.3.6 inserire un PIN in sportelli bancomat che possano non sembrare autentici o che siano stati modificati o che abbiano macchinari sospetti collegati o che funzionino in modalità diverse.

9.4 L'utente è responsabile di tutte le transazioni autorizzate, in conformità con le disposizioni del presente Accordo.

9.5 L'utente è responsabile di tutte le transazioni che siano state effettuate a seguito di azioni fraudolente o non in linea con le disposizioni del presente Accordo con dolo o colpa grave.

9.6 L'utente si impegna a risarcire e sollevare noi o i nostri distributori, partner, agenti, sponsor, fornitori di servizio e le società del gruppo da e contro ogni azione legale prese in difesa del presente Accordo e/o qualsiasi violazione di questo Accordo o utilizzo fraudolento del Conto, della carta, dei dettagli di accesso o del PIN di Monese commessi o autorizzati da sé stesso o da un utente da te autorizzato.

9.7 La App di Monese è supportata solamente su dispositivi per cui il sistema operativo non sia stato modificato ("jailbroken") o riconfigurato per permettere l'installazione di programmi informatici da fonti diverse da quelle approvate da Monese (inclusi ma non limitati all'Apple App Store e Google Play). L'utilizzo della App di Monese su questi dispositivi è a rischio e pericolo dell'utente e non ci riteniamo responsabili per qualsiasi perdita finanziaria o di dati o informazioni.

## **10. FURTO, SMARRIMENTO O DANNEGGIAMENTO DELLA CARTA**

10.1 In caso di perdita, furto, frode o qualsiasi altro evento che risulti nell'effettivo rischio di utilizzi non autorizzati della Carta di Monese, o nel caso in cui la Carta di Monese venisse danneggiata o fosse malfunzionante, l'utente si deve assicurare che venga bloccata tramite la App immediatamente o in alternativa di contattare il Servizio Clienti cosicché venga bloccata. Si prega di fare riferimento alla sezione 21 per maggiori informazioni di contatto.

10.2 Posto che tu abbia seguito i passi di cui al paragrafo 10.1 e che il paragrafo 10.4 non si applichi, in tal caso l'utente non sarà responsabile per eventuali perdite avute in data successiva a quella in cui il blocco è stato richiesto o il Servizio Clienti è stato informato. Nel caso in cui vi sia un Saldo Disponibile rimanente sul Conto di Monese, è possibile richiedere una Carta sostitutiva tramite la App. Nel caso la Carta venga sostituita, la Carta sarà inviata all'indirizzo di casa tua (servizio a pagamento, cfr paragrafo 11).

10.3 Nel caso in cui avessimo ragione di credere che tu abbia, in modo fraudolento o con dolo o colpa grave (i) mancato di avvisarci del furto o smarrimento della Carta o (ii) mancato di mantenere la propria Carta o le informazioni di sicurezza relative al Conto al sicuro o (iii) violato i termini di questo Accordo, sarai ritenuto responsabile per tutte le perdite conseguenti.

10.4 Fatto salvo il punto 10.3 l'utente sarà ritenuto responsabile per perdite massime di 50€ (se hai un conto EUR) o 35£ (se hai un Conto GBP) o 50€ o somma equivalente in RON (se hai un conto RON) relative a pagamenti non autorizzati per l'utilizzo del Conto Monese o della Carta Monese dove le informazioni di sicurezza relative al Conto e alla Carta siano state perse o rubate, o nel caso in cui tali informazioni non fossero state conservate al sicuro da appropriazioni indebite.

## **11. COMMISSIONI**

11.1 Il tuo Conto Monese è soggetto alle seguenti commissioni. Le commissioni descritte di seguito si riferiscono al pacchetto principale di servizi forniti all'utente che sono servizi principali in relazione al normale utilizzo del proprio Conto Monese. Le commissioni indicate in euro si applicano se si dispone di un Conto Monese EUR, in sterline se sei titolare di un Conto Monese GBP, in RON se hai un Conto Monese RON. Le commissioni di seguito dettagliate sono correlate al nucleo dei servizi forniti i quali sono i servizi chiave in relazione al normale utilizzo del proprio Conto Monese. I nostri guadagni sono generati dalle commissioni riguardanti i servizi base che addebitiamo. Altre commissioni addebitate qualora determinati servizi vengano usati/richiesti sul proprio Conto Monese.

11.2 Le seguenti commissioni si applicano se hai aperto un Conto Monese a partire dal 1 luglio 2019 (oppure se hai aperto un conto Monese prima del 1 luglio 2019, ma non hai selezionato il tuo Piano corrente prima del 1 luglio 2019). Se invece hai aperto il tuo conto Monese a partire dal 1° agosto 2020 (incluso), i Piani e tutte le funzionalità dei Piani a tua disposizione, inclusi eventuali commissioni e requisiti di ricarica, potrebbero differire dalle descrizioni del presente Accordo a seconda del Paese in cui ti trovi. In questo caso, ti invieremo un'email non appena avrai aperto il tuo Conto Monese, per spiegarti le eventuali

differenze, le caratteristiche del tuo Piano, comprese eventuali commissioni e requisiti di ricarica. Queste informazioni verranno visualizzate anche nella tua app Monese. Se non condividi le modifiche descritte nell'e-mail, hai diritto a chiudere il tuo Conto Monese in qualsiasi momento (vedi paragrafo 8 per i dettagli sulla cancellazione e chiusura del Conto Monese).

	<b>SIMPLE/CONTO COINTESTATO</b>	<b>CLASSIC</b>	<b>PREMIUM</b>
<b>Commissioni base</b>			
Canone mensile	Gratuito	£ 5,95 / € 5,95 / 24.95 lei per la gestione di un numero qualsiasi di conti Monese (ad esempio se si possiede un conto Monese Classic UK e anche un conto Monese Classic Euro, si pagheranno solo £ 5,95 / € 5,95 in totale). Dopo aver pagato la tua prima quota mensile quando ti iscrivi a Monese Classic UK, non è prevista alcuna commissione mensile se il tuo Conto Monese non contiene fondi. (per i nuovi clienti e per i clienti esistenti, dal 27 gennaio 2020)	£ 14,95 / € 14,95 / 69.95 lei per la gestione di un numero qualsiasi di Conti Monese (ad esempio se si possiede un Conto Monese Premium UK e anche un Conto Monese Premium Euro, si pagheranno solo £ 14,95 / € 14,95 in totale). Dopo aver pagato la tua prima quota mensile quando ti iscrivi a Monese Premium UK, non è prevista alcuna commissione mensile se il tuo Conto Monese non contiene fondi.
Apertura del conto Monese	Gratuito	Gratuito	Gratuito
Chiusura del conto Monese	Gratuito	Gratuito	Gratuito
Prima consegna della carta fisica Monese associata al tuo conto Monese GBP, conto Monese EUR o conto Monese RON	£ 4,95 / € 4,95 / 19,95 lei (per i nuovi clienti e per i clienti esistenti, dal 27 gennaio 2020)	Gratuito (consegna standard gratuita)	Gratuito (consegna standard gratuita)
Seconda consegna della carta fisica Monese associata al tuo Conto Monese GBP, Conto Monese EUR o Conto Monese RON	£ 4,95 / € 4,95 / 19,95 lei (per i nuovi clienti e per i clienti esistenti, dal 27 gennaio 2020)	£ 4,95 / € 4,95 / 19,95 lei (per i nuovi clienti e per i clienti esistenti, dal 27 gennaio 2020)	Gratuito (consegna standard gratuita)

	<b>SIMPLE/CONTO COINTESTATO</b>	<b>CLASSIC</b>	<b>PREMIUM</b>
Sostituzione della carta (in caso di smarrimento, furto o scadenza)	£ 4,95 / € 4,95 / 19,95 lei (per i nuovi clienti e per i clienti esistenti, dal 27 gennaio 2020)	£ 4,95 / € 4,95 / 19,95 lei (per i nuovi clienti e per i clienti esistenti, dal 27 gennaio 2020)	Gratuito (consegna standard gratuita)
Trasferimenti in tempo reale tra conti Monese	Gratuito (nessuna tassa di cambio applicata)	Gratuito (nessuna tassa di cambio applicata)	Gratuito (nessuna tassa di cambio applicata)
Bonifici nazionali in uscita	Gratuito	Gratuito	Gratuito
Bonifici internazionali in uscita dall'app Monese	Il denaro viene convertito al tasso di cambio all'ingrosso più la commissione di cambio valuta visualizzata nell'app prima che il pagamento sia confermato (le commissioni di cambio di valuta partono dal 2% del valore della transazione, con un minimo di £ 2 / € 2 / 8 lei)	Il denaro viene convertito al tasso di cambio all'ingrosso più la commissione di cambio valuta visualizzata nell'app prima che il pagamento sia confermato (le commissioni di cambio di valuta partono dallo 0,5% del valore della transazione, con un minimo di £ 2 / € 2 / 8 lei)	Il tuo denaro viene convertito al tasso di cambio all'ingrosso
Addebito diretto	Gratuito	Gratuito	Gratuito
Pagamento Apple / Android	Gratuito	Gratuito	Gratuito
Acquisti con Carta Monese nella valuta della carta	Gratuito	Gratuito	Gratuito
Bonifico bancario in entrata	Gratuito	Gratuito	Gratuito
Ricarica della carta di debito Euro	Gratuito	Gratuito	Gratuito
Ricarica internazionale della carta di debito	Gratuito	Gratuito	Gratuito
<b>Massimale per acquisti in valuta estera (solo con carta Monese)</b>	<b>£ 2000 / € 2000 / 10000 lei</b>	<b>£ 9000 / € 9000 / 4000 (dal 27 gennaio 2020)</b>	<b>Massimale illimitato</b>
Acquisti con carte Monese e prelievi bancomat in sterline, euro, lei rumeni e corone svedesi	Gratuito	Gratuito	Gratuito

	<b>SIMPLE/CONTO COINTESTATO</b>	<b>CLASSIC</b>	<b>PREMIUM</b>
Acquisti con carte Monese in valuta estera diversa da sterlina inglese, euro, lei rumeni e corone svedesi, inclusi:			
transazioni online in valuta diversa dalla valuta del conto	Gratuito entro il massimale Tasso di cambio all'ingrosso Mastercard	Gratuito entro il massimale Tasso di cambio all'ingrosso Mastercard	Gratuito entro il massimale Tasso di cambio all'ingrosso Mastercard
Transazioni con carte POS in valuta diversa dalla valuta del conto	Gratuito entro il massimale Tasso di cambio all'ingrosso Mastercard	Gratuito entro il massimale Tasso di cambio all'ingrosso Mastercard	Gratuito entro il massimale Tasso di cambio all'ingrosso Mastercard
Transazioni Apple Pay / Google Pay in valuta diversa dalla valuta del conto	Gratuito entro il massimale Tasso di cambio all'ingrosso Mastercard	Gratuito entro il massimale Tasso di cambio all'ingrosso Mastercard	Gratuito entro il massimale Tasso di cambio all'ingrosso Mastercard
Commissione applicabile una volta superato il limite di spesa in valuta estera sopra indicato	2% per transazione	2% per transazione	n/a
Massimale bancomat e ricarica Il massimale è condiviso tra i tipi di transazione indicati di seguito. Il massimale è condiviso tra tutti i tuoi conti Monese	<b>£ 200 / € 200 / 1000 lei</b>	<b>£ 900 / € 900 / 4500 lei</b>	<b>Massimale illimitato</b>
Ricarica Sofort	Gratuito entro il massimale	Gratuito entro il massimale	Gratuito
Prelievi bancomat in tutto il mondo	Gratuito entro il massimale	Gratuito entro il massimale	Gratuito
Ritiro cashback in negozio (disponibile solo per conto Monese GBP)	Gratuito entro il massimale	Gratuito entro il massimale	Gratuito
Versamento contanti presso un ufficio postale	Escluso dal massimale (per i nuovi clienti e per i clienti	Gratuito entro il massimale	Gratuito

	<b>SIMPLE/CONTO COINTESTATO</b>	<b>CLASSIC</b>	<b>PREMIUM</b>
(disponibile solo per conto Monese UK)	esistenti dal 27 gennaio 2020)		
Versamento in contanti PayPoint (disponibile solo per conto Monese UK)	Gratuito entro il massimale (per i nuovi clienti e per i clienti esistenti dal 27 gennaio 2020)	Gratuito entro il massimale	Gratuito
Commissione applicabile una volta superato il massimale per le operazioni bancomat e ricarica di cui sopra	2% per transazione	2% per transazione	n/a
<b>Versamento contanti</b>			
Versamento contanti in ufficio postale (disponibile solo per i conti GBP Monese)	2% (minimo £2) (per i nuovi clienti e per i clienti esistenti dal 27 gennaio 2020)	Incluso nel massimale per le ricariche bancomat	Gratuito
Versamento contanti PayPoint (disponibile solo per i conti GBP Monese)	3,50% (minimo £3) (per i nuovi clienti e per i clienti esistenti dal 27 gennaio 2020)	Incluso nel massimale per le ricariche bancomat	Gratuito
<b>Altre commissioni</b>			
Controllo del saldo e transazioni nell'app	Gratuito	Gratuito	Gratuito
Blocco e sblocco della carta Monese	Gratuito	Gratuito	Gratuito
Funzionalità di gestione del denaro	Gratuito	Gratuito	Gratuito
Avvisi via e-mail, notifiche per dispositivi mobili, messaggi in-app e SMS	Gratuito (potrebbero essere applicati i costi standard dell'operatore per l'SMS)	Gratuito (potrebbero essere applicati i costi standard dell'operatore per l'SMS)	Gratuito (potrebbero essere applicati i costi standard dell'operatore per l'SMS)
Servizio clienti Monese	Gratuito	Gratuito	Servizio prioritario gratuito



11.3. Le commissioni riportate di seguito si applicano nel caso in cui tu abbia aperto un conto e selezionato il tuo piano tariffario prima del 1 luglio 2019

	STARTER	PLUS	PREMIUM
Commissioni principali			14,95£ / 14,95€ / 19.95 lei per operare su qualsiasi numero di Conti Monese (è infatti possibile operare su entrambi Conti Monese UK ed Eurozona pagando la medesima tariffa). In seguito al pagamento per il primo mese alcun importo verrà detratto qualora il conto fosse vuoto.
Fisso mensile	Gratis	4,95£ / 4,95€ / 19.95 lei per operare su qualsiasi numero di Conti Monese (è infatti possibile operare su entrambi Conti Monese UK ed Eurozona pagando la medesima tariffa). In seguito al pagamento per il primo mese alcun importo verrà detratto qualora il conto fosse vuoto.	14,95£ / 14,95€ / 19.95 lei per operare su qualsiasi numero di Conti Monese (è infatti possibile operare su entrambi Conti Monese UK ed Eurozona pagando la medesima tariffa). In seguito al pagamento per il primo mese alcun importo verrà detratto qualora il conto fosse vuoto.
Apertura conto	Gratis	Gratis	Gratis
Rilascio prima Carta dei debito fisica di Monese con un Conto Monese o un Conto Eurozona	Gratis (spese di spedizione di £4.95 / €4.95)	Gratis (spese di spedizione incluse)	Gratis (spese di spedizione incluse)
Bonifici in tempo reale tra Conti Monese	Gratis, soggetti a commissioni sul tasso di cambio dell'1% sul tasso interbancario	Gratis (senza commissioni di cambio valuta)	Gratis (senza commissioni di cambio valuta)
Bonifici nazionali ed internazionali	Gratis, soggetti a commissioni sul tasso di cambio (cfr. quanto successivamente riportato)	Gratis, soggetti a commissioni sul tasso di cambio (cfr. quanto successivamente riportato)	Gratis
Addebiti diretti (disponibili solo per conti Monese UK)	Gratis	Gratis	Gratis
Apple/Android pay	Gratis	Gratis	Gratis
Acquisti con carta	Gratis	Gratis	Gratis
Bonifici in entrata	Gratis	Gratis	Gratis
Deposito con carta di debito emessa nell'SSE	Gratis	Gratis	Gratis
Deposito con carta di debito internazionale	Gratis	Gratis	Gratis
Ricariche Sofort	Gratis	Gratis	Gratis

	STARTER	PLUS	PREMIUM
Prelievi da sportelli bancomat	1,5£ / 1,5€ / 6 lei l'uno (soggetti a commissioni sul tasso di cambio)	6 transazioni gratuite lungo la mensilità da entrambi i conti UK e Eurozona combinati (1,5£ / 1,5€ / 6 lei di commissioni su prelievi dalla 7a transazione. Soggetto a commissioni sul tasso di cambio, si veda in seguito)	Gratis
Prelievo con rimborso ("cashback") (disponibili solo per conti Monese UK)	Gratis	Gratis	Gratis
Controllo del saldo e della cronologia delle transazioni dalla App	Gratis	Gratis	Gratis
Avvisi via e-mail, notifiche push, in-app e via SMS	Gratis	Gratis	Gratis
Conclusione del conto	Gratis	Gratis	Gratis
Blocco e sblocco della Carta	Gratis	Gratis	Gratis
Servizio Clienti	Gratis	Gratis	Servizio prioritario gratuito
Depositi presso Uffici Postali (disponibili solo per conti Monese UK)	2% (min. 2£)	1£	Gratis
Depositi presso PayPoint (disponibili solo per conti Monese UK)	3,50% (min. 3£)	2,50 % (min. 1£)	Gratis
<b>Altre commissioni</b>			
Carta fisica supplementare (in seguito a perdita/furto)	Gratis (spese di spedizione di £4.95 / €4.95 / 19.95 lei)	Gratis (spese di spedizione di £4.95 / €4.95 / 19.95 lei)	Gratis
Funzionalità gestionali	Gratis	Gratis	Gratis
Cambio valuta utilizzando la tua carta Monese per prelievi bancomat e transazioni in valuta	Tasso di cambio all'ingrosso di Mastercard	Tasso di cambio all'ingrosso di Mastercard	Tasso di cambio all'ingrosso di Mastercard

	STARTER	PLUS	PREMIUM
estera in sterline inglesi, euro, lei rumeni e corone svedesi			
Cambio valuta utilizzando la tua carta Monese per prelievi bancomat e transazioni in valuta estera diversa da sterline inglesi, euro, lei rumeni e corone svedesi	Tasso di conversione all'ingrosso applicato da Mastercard + 2% del valore della transazione (min. sui prelievi da sportello bancomat: 2£ / 2€ / 8 lei)	Tasso di conversione all'ingrosso applicato da Mastercard + 0,5% del valore della transazione	Tasso di cambio all'ingrosso di MasterCard
Tasso di cambio sui Bonifici Internazionali effettuati dalla App	Ogni importo verrà convertito al tasso di conversione all'ingrosso + le commissioni di cambio valuta mostrate nella App prima della conferma del pagamento (a partire dal 2% del valore della transazione, per un minimo di 2£ / 2€ / 8 lei)	Ogni importo verrà convertito al tasso di conversione all'ingrosso + le commissioni di cambio valuta mostrate nella App prima della conferma del pagamento (a partire dal 0,5% del valore della transazione, per un minimo di 2£ / 2€ / 8 lei)	Ogni somma viene convertita al tasso di cambio all'ingrosso

Per i residenti in Irlanda, è prevista una tassa aggiuntiva per i prelievi di contanti. Addebitiamo questo importo in modo retrospettivo sul suo conto per l'anno precedente.

11.4 Il costo mensile del piano tariffario viene pagata una volta al mese in anticipo per il periodo di canone mensile imminente. Il periodo di abbonamento mensile è di 30 giorni di calendario consecutivi, sulla base di un anno solare di 360 giorni, il che significa che se si paga la tariffa mensile il 2 febbraio, la tariffa mensile successiva verrà addebitata lo stesso giorno ogni mese. Se la tua prossima data di pagamento è programmata per una data che non si verifica in un dato mese, ti verrà addebitato il canone l'ultimo giorno di quel mese. Se i tuoi conti Monese hanno un saldo disponibile che è inferiore al canone mensile concordato, non verrà prelevato alcun importo dal tuo conto Monese. Il pagamento della quota mensile concordata e il periodo di validità del piano relativo riprenderanno quando il saldo disponibile sarà superiore alla tariffa mensile concordata.

11.5 Dedurremo eventuali commissioni o spese dovute dal Saldo disponibile sul tuo Conto Monese. Se il tuo saldo è pari a zero, o se le tasse o gli addebiti eccedono il saldo disponibile sul Conto Monese, questi verranno detratti dal Saldo Disponibile di qualsiasi altro conto aperto con Monese. Se il saldo disponibile sugli altri conti è in una valuta diversa, convertiremo l'importo dovuto al tasso di cambio impostato dal fornitore di servizi di cambio e di pagamento di terze parti per i pagamenti internazionali.

11.6 Nel caso in cui il saldo disponibile su uno dei tuoi conti aperti con Monese non sia sufficiente, ti invieremo una fattura e sarai tenuto a rimborsarci immediatamente dopo

averla ricevuta. Se non rimborserai questo importo immediatamente dopo aver la fattura, ci riserviamo il diritto di prendere tutte le misure necessarie, comprese le azioni legali, per recuperare eventuali importi in sospeso. Se per qualsiasi ragione non hai abbastanza fondi sul tuo conto Monese per coprire la quota mensile, addebiteremo il canone mensile del prossimo mese non appena depositerai denaro e non ti sarà addebitata alcuna tariffa mensile per il periodo in cui non avevi sufficienti fondi.

11.7 I clienti Simple Monese possono effettuare l'aggiornamento per diventare clienti Monese Classic o Monese Premium in qualsiasi momento nell'app Monese. Al momento dell'upgrade, è necessario disporre di un Saldo disponibile sufficiente per almeno un pagamento a tariffa mensile come cliente Monese Classic o come cliente Monese Premium. Nel caso in cui non si disponga di un Saldo sufficiente sul proprio Conto Monese, potrai comunque procedere con l'aggiornamento e creare un pagamento mensile in sospeso che ti sarà addebitato non appena avrai fondi sufficienti. Se avevi richiesto una carta di debito associata al piano Simple prima di fare l'upgrade del piano tariffario e il pagamento per tale carta non era ancora stato dedotto dovrai comunque procedere al saldo di tale importo.

11.8 I clienti Monese Classic o Monese Premium possono effettuare il downgrade per diventare clienti Monese Simple dopo il pagamento almeno della prima rata mensile. Successivamente, è possibile effettuare il downgrade a Monese Simple in qualsiasi momento, che entrerà in vigore alla fine del periodo di abbonamento mensile.

11.9 I clienti Monese Classic possono diventare clienti Premium Monese in qualsiasi momento nell'app Monese. Se l'upgrade avviene nel mezzo del periodo di fatturazione, Monese calcolerà l'importo della commissione restante in proporzione al numero di giorni rimasti fino alla fine del periodo di fatturazione del piano Classic, tale importo verrà detratto dalla prima tariffa mensile del livello Premium. dopo l'aggiornamento. Al momento dell'upgrade, è necessario disporre di un Saldo disponibile sufficiente per almeno un pagamento a tariffa mensile come Cliente Monese Premium. Nel caso in cui non si disponga di un Saldo disponibile sufficiente sul proprio Conto Monese, potrai comunque procedere con l'aggiornamento e creare un pagamento mensile in sospeso che ti sarà addebitato non appena avrai fondi sufficienti sui tuoi conti.

11.10 I clienti Monese Premium possono effettuare il downgrade per diventare clienti Monese Simple o Monese Classic dopo il pagamento di almeno il primo canone mensile. Successivamente, è possibile effettuare il downgrade a Monese Classic in qualsiasi momento, che entrerà in vigore alla fine del periodo di fatturazione di livello Premium.

11.11 I clienti Monese Base possono cambiare piano e passare a Simple in qualsiasi momento nell'app. Il cambiamento del piano avverrà all'istante.

11.12 I clienti Monese Base possono passare al piano Classic o Premium in qualsiasi momento nell'app. Al momento dell'upgrade è necessario disporre di un saldo disponibile sufficiente a coprire almeno un mese di abbonamento come cliente Monese Classic o come cliente Monese Premium. Nel caso in cui non si disponga di un saldo disponibile sufficiente sul proprio conto Monese, sarà comunque possibile aggiornare il piano avendo un pagamento mensile in sospeso che sarà a addebitato non appena verserai denaro

sufficiente sul conto. Se hai richiesto una carta di debito Monese come cliente Base e il pagamento per la carta non è stato addebitato prima dell'upgrade, sarai comunque responsabile per il pagamento di questa carta.

11.13 I clienti Monese Plus o Monese Premium possono cambiare piano e passare a Simple o Classic dopo il pagamento di almeno un canone mensile, dopo di che è possibile effettuare il passaggio a Monese Simple o Monese Classic in qualsiasi momento, il nuovo piano entrerà in vigore al termine del periodo di abbonamento mensile.

11.14 I clienti Monese Plus possono effettuare l'upgrade per diventare clienti Premium in qualsiasi momento dalla App. Se l'upgrade avviene nel mezzo del periodo di fatturazione, Monese calcolerà l'importo della commissione restante in proporzione al numero di giorni rimasti fino alla fine del periodo di fatturazione del piano Plus, tale importo verrà detratto dalla prima tariffa mensile del livello Premium dopo l'aggiornamento. Al momento dell'upgrade, è necessario disporre di un saldo disponibile sufficiente per almeno un mese di abbonamento come cliente Monese Premium. Nel caso in cui non si disponga di un saldo disponibile sufficiente sul proprio conto Monese, potrai comunque procedere con l'aggiornamento tenendo un pagamento mensile in sospeso che verrà decurtato non appena avrai depositato fondi sufficienti sul conto.

11.15 Il piano Monese Base non può essere sottoscritto dai nuovi clienti. Se sei un cliente già iscritto con piano Plus e Premium non puoi effettuare il downgrade al piano Base.

11.16 Il piano Monese Plus non può essere sottoscritto dai nuovi clienti. Se sei un cliente già iscritto con piano Base e Premium non puoi passare al piano Plus.

11.17 Ti daremo la possibilità di pagare il piano Classic o Premium su base annuale. Pagando una commissione annuale in anticipo riceverai tutti i vantaggi del piano Classic o Premium a un prezzo scontato. Se decidi di non voler più il tuo Piano Classico o Premium annuale, avrai diritto a un rimborso completo della tariffa annuale se annulli la sottoscrizione entro 14 giorni. Il periodo di 14 giorni decorre dal giorno successivo alla selezione del piano annuale. Puoi annullare il tuo piano annuale in qualsiasi momento contattando il servizio clienti.

## **12. CONTI COINTESTATI GBP MONESE O EUR MONESE**

12.1 Un conto cointestato GBP Monese è disponibile solo per i clienti del Regno Unito. È possibile aprire un conto GBP cointestato Monese dall'app nella misura in cui due potenziali titolari sono entrambi clienti Monese UK esistenti.

12.2 Un Conto cointestato Monese EUR può essere aperto dall'app Monese nella misura in cui due potenziali Titolari sono entrambi titolari di un proprio Conto Monese EUR esistente. Ogni potenziale titolare del conto congiunto Monese EUR deve essere residente in un qualsiasi paese SEE, esclusi Regno Unito e Francia.

12.3 Per ciascun conto in cointestato GBP Monese, non possono esserci più di due intestatari.

12.4 Ciascun Titolare del Conto cointestato Monese può operare indipendentemente sul conto cointestato GBP Monese e, salvo ove espressamente stabilito nel presente paragrafo 12, non è necessario che l'altro Titolare del Conto approvi le operazioni dell'altro in anticipo (anche se solo uno dei titolari ha versato denaro sul conto comune). Esempi di attività che un Titolare del conto cointestato Monese può svolgere senza la conoscenza o il consenso dell'altro includono (senza limitazione), prelevare denaro dal Conto GBP cointestato Monese, chiedere dichiarazioni e corrispondenza per il Conto cointestato GBP Monese, aggiungere nuovi beneficiari e ordinare carte GBP Monese sostitutive.

12.5 Approveremo prelievi e pagamenti, o qualsiasi altra operazione richiesta dai Titolari del conto cointestato Monese. Possiamo fare affidamento sulle informazioni fornite da un titolare del conto cointestato Monese sull'altro.

12.6 Ciascun Titolare del conto cointestato Monese è responsabile sia separatamente sia congiuntamente all'altro titolare del conto cointestato Monese, è responsabile di ogni debito sul conto cointestato Monese, incluso qualsiasi saldo negativo. Si tratta della responsabilità solidale.

12.7 Entrambi i titolari di un conto cointestato Monese sono in grado di vedere tutte le transazioni condotte all'interno del conto indipendentemente da quale titolare abbia effettuato la transazione. Ciascun Titolare riceverà una notifica push per ogni transazione in uscita (soggetta alle opt-in dell'app Monese), compreso l'ammontare della transazione e il saldo residuo, indipendentemente da chi ha richiesto la transazione.

12.8 Laddove un titolare di un conto cointestato Monese abbia diritto a una carta GBP per il conto cointestato Monese GBP o una carta EUR per il conto cointestato Monese EUR (se pertinente), ciascun titolare di conto cointestato Monese deve ordinare la propria carta e non può farlo per conto dell'altro titolare.

12.9 I limiti per le transazione effettuate con la carta Monese GBP e la carta Monese EUR operano sulla base dei massimali del conto cointestato associato alla carta e non sulla base dei massimali della singola carta, quindi se uno dei due Titolari del Conto cointestato Monese esaurisce il limite giornaliero di transazione del conto con la propria Carta Monese GBP o Carta Monese EUR, l'utilizzo della propria carta da parte dell'altro Titolare è limitato di conseguenza.

12,10 L'indennità di spesa in valuta estera Monese (specificata al paragrafo 11) è calcolata sulla base del Conto Monese in GBP, non sulla base della Carta.

12.11 Il massimale di ricarica presso gli sportelli bancomat (specificati al paragrafo 11) si basa sui massimali del conto Monese GBP/Conto cointestato EUR Monese associato, non sulla base della carta Monese GBP/carta Monese EUR.

12.12 Salvo diversamente specificato da entrambi i titolari del conto cointestato Monese mediante lettera scritta firmata dai due , contatteremo entrambi i titolari di conti congiunti Monese con tutte le comunicazioni relative al conto GBP Monese e gli estratti conto mensili relativi al conto GBP comune Monese.

## **MORTE O FALLIMENTAZIONE DI UN TITOLARE DEL CONTO CONGIUNTO MONESE**

12.13 Se muore un Titolare del conto cointestato Monese, dopo aver ricevuto la conferma ufficiale della morte mediante certificato di morte, agiremo secondo le istruzioni del Titolare del conto congiunto Monese in vita e trasferiremo l'intera somma di denaro esistente sul Conto cointestato GBP Monese su un Conto GBP prima di chiudere quello cointestato. Se al momento del decesso esiste un saldo negativo nel conto cointestato GBP Monese, il titolare in vita e la proprietà del titolare del conto congiunto Monese deceduto sono responsabili in solido dell'importo prelevato.

12.14 In caso di fallimento di un titolare di un conto congiunto Monese, interromperemo il conto in GBP cointestato Monese, che ricadrà sotto il controllo congiunto del titolare del conto Monese solvente e della persona responsabile della gestione delle finanze e delle attività della persona che ha dichiarato fallimento. Dopo il blocco del Conto cointestato GBP Monese questo potrà operare solo su istruzioni congiunte del Titolare del conto cointestato del procuratore della persona che ha dichiarato fallimento.

12.15 Se riteniamo ragionevolmente che uno dei Titolari del Conto cointestato Monese non sia più mentalmente in grado di gestire i propri affari, potremmo bloccare il Conto GBP cointestato Monese e, a nostra discrezione, richiedere che il Conto operi solo per mano dell'altro titolare e della persona nominata dal tribunale per gestire gli affari del titolare non più in grado di intendere e volere. Richiederemo di visionare una procura o ordinanza adeguata dal Tribunale (o documento equivalente emesso nel paese di pertinenza SEE dei titolari di conti cointestati Monese EUR, a seconda dei casi) prima di consentire lo sblocco del Conto GBP cointestato Monese.

## **SCONTO TRA I TITOLARI DEL CONTO CONGIUNTO MONESE**

12.16 In caso di controversia tra i titolari di conti cointestati Monese o se i titolari di conti Monese si sono separati (laddove essi fossero partner), uno o entrambi i titolari di conti congiunti Monese devono avvisarci in modo che possiamo prendere provvedimenti per impedire a entrambi di impartire istruzioni di pagamento o utilizzare il Conto Monese GBP (o il Conto Monese EUR, ove pertinente) singolarmente fino alla risoluzione della controversia, e in tali casi avremo il diritto, a nostra discrezione, di agire solo sulle istruzioni di entrambi i titolari del conto congiunto o di sospendere il Conto cointestato Monese.

12.17 Entrambi i titolari di un conto cointestato Monese dovrebbero provvedere a rivedere gli estratti conto e la cronologia delle transazioni del conto comune e monitorare il saldo disponibile tramite l'app Monese in modo che il conto comune sia gestito correttamente da entrambi Titolari.

## **CHIUSURA DEL CONTO GBP COMUNE MONESE O DEL CONTO COMUNE EUR MONESE**

12.18 Salvo laddove espressamente previsto in modo diverso al paragrafo 12.13, entrambi i titolari del conto cointestato Monese devono concordare la chiusura del conto comune e il trasferimento di eventuali fondi al suo interno ad altra sede in modo da rendere la chiusura del conto effettiva.

## **13. TRANSAZIONI NON AUTORIZZATE O EFFETTUATE NON CORRETTAMENTE**

13.1 Qualora si avesse ragione di credere che una transazione effettuata tramite il proprio Conto Monese non fosse stata autorizzata o fosse stata effettuata non correttamente, si prega di informare immediatamente il Servizio Clienti ed in ogni caso entro 13 mesi dalla data della transazione.

13.2 Qualora ricevessimo comunicazione di una transazione non autorizzata o incorretta secondo il paragrafo 13.1:

13.2.1 l'onere della prova di autenticazione, accuratezza della registrazione, contabilizzazione della transazione penderà su di noi, così come l'onere di provare che essa non fosse stata influenzata da guasti o altre carenze nel servizio;

13.2.2 rilasceremo una notifica di ricezione entro la fine del Giorno Lavorativo successivo alla ricezione della notifica, in conformità al paragrafo 13.1

13.2.3 non saremo obbligato a rimborsare la somma non autorizzata qualora noi avessimo ragione di credere che l'utente abbia agito in modo fraudolento e potremo inoltre avvisare le autorità competenti. Nel caso in cui non fornissimo un rimborso nel giro del Giorno Lavorativo successivo ma fornissimo comunicazione che la transazione fosse non autorizzata, provvederemo a fornire il rimborso della somma non autorizzata immediatamente. Questi saranno retroattivi in modo da coprire eventuali perdite.

13.2.4 ogni responsabilità nei tuoi confronti sarà terminata una volta che il rimborso della somma non autorizzata sarà stato effettuato. Nel caso in cui, in seguito a ulteriori investigazioni, scoprissimo che tale importo non era dovuto, questo rimborso verrà trattato come un errore e la transazione verrà nuovamente approvata (incluse eventuali commissioni) e addebitata sul tuo Conto Monese. In tal caso provvederemo inoltre a dare ragionevole preavviso.

13.3 L'Utente è il solo responsabile per tutte le transazioni non autorizzate effettuate dal proprio Conto Monese nel caso in cui i dati dello stesso o della Carta fossero stati lasciati non protetti (sia deliberatamente che per negligenza grave) o conformità con le regole dettate da questo Accordo, o nel caso in cui l'utente avesse ommesso di notificarci senza indebito ritardo nel momento in cui i dettagli di sicurezza del Conto o della Carta fossero andati persi, rubati o utilizzati inappropriatamente.

13.4 A meno che l'utente non abbia agito in modo fraudolento egli non sarà responsabile per eventuali perdite in rispetto alle transazioni non autorizzate nel proprio Conto Monese effettuate dopo averci informato della perdita, furto o compromissione della propria Carta di Monese o delle informazioni o dettagli riguardanti il proprio Conto, o ancora nel caso in cui la Carta di Monese fosse stata utilizzata in occasione della conclusione di contratti a distanza.

13.5 Ci riteniamo i soli responsabili del corretto funzionamento dei pagamenti sui vostri Conti Monese. Nel caso in cui venissimo informati di un pagamento non effettuato



correttamente, provvederemo a rimborsare il Conto Monese con l'importo comprensivo di eventuali commissioni e riportare il Conto Monese allo stato precedente alla transazione incorretta. Ciò non si applica nel caso in cui:

13.5.1. l'utente non provvedesse ad informarci del pagamento incorretto senza ingiustificato ritardo e in ogni caso entro 13 mesi dal momento in cui la transazione è stata effettuata;

13.5.2 Qualsiasi parte dell'Identificativo Univoco nei Dettagli di Pagamento ricevuti fossero incorretti. In tal caso, adotteremo ragionevoli misure al fine di recuperare l'importo nel caso in cui il pagamento fosse andato perduto, ma potremmo addebitare una commissione per coprire lo sforzo. Tale commissione verrà resa nota prima dell'inizio dell'operazione. Nel caso in cui fossimo impossibilitati dal recuperare i fondi, l'utente potrà richiedere ogni documentazione rilevante al riguardo per procedere alla rivalsa sul pagamento. Per motivi giuridici siamo obbligati a fornire queste informazioni previa richiesta scritta, eccetto i casi in cui la legge lo impedisca;

13.5.3 ci sarà possibile dimostrare che il pagamento sia già stato ricevuto dall'altra banca (che in tal caso tu ne sarai responsabile); o

13.5.4 se l'errore che ha portato al pagamento incorretto era dovuto a circostanze esterne fuori dal nostro controllo, anormali e imprevedibili, le cui conseguenze sarebbero state inevitabili nonostante ogni ragionevole sforzo per evitarle; o nel caso in cui tale è nato da obblighi di Legge cui dobbiamo sottostare.

13.6 Nel caso in cui i fondi fossero stati inviati ad un Conto Monese per errore, potremo prelevarli dal tuo conto Monese e/o metterli in sospeso così che non vengano utilizzati.

13.6.1 In tal caso non siamo obbligati a comunicarti in preventivo che i fondi sono stati dedotti o bloccati.

13.6.2 Se i fondi fossero inviati al tuo Conto per errore, siamo obbligati a fornire i dettagli minimi sufficienti relativi a te e al pagamento in oggetto alla banca o istituto che ha inviato il pagamento in modo da potergli permettere il recupero. 13.7 Se hai un Conto Monese UK e l'errore riguarda un Addebito Diretto, hai diritto di essere rimborsato dal mittente o da parte nostra, ai sensi della Garanzia per gli Addebiti Diretti UK. Se hai un Conto Monese EUR, hai diritto di essere rimborsato ai sensi della Tutela del consumatore per gli Addebiti Diretti SEPA.

13.8 Indipendentemente dalla responsabilità, nel caso in cui un utente desiderasse ricevere maggiori informazioni riguardanti l'esecuzione di un pagamento, faremo ogni sforzo possibile per rintracciare la transazione il prima possibile notificandotene l'esito senza richiesta di alcuna commissione.

## **14. VARIAZIONI**

14.1 Qualunque modifica al presente Accordo, ivi comprese gli importi delle spese e i limiti verrà notificata con almeno due mesi di anticipo per mezzo e-mail (qualora l'indirizzo sia stato fornito). La versione più recente dell'Accordo verrà inoltre messa a disposizione sulla App.

14.2 Qualora non si fosse d'accordo con i cambiamenti al presente Accordo, è possibile terminarlo chiudendo il proprio Conto di Monese dando comunicazione con almeno due mesi di anticipo ai sensi di quanto al paragrafo 8.1 e senza incorrere in spese. Tuttavia, nel caso in cui non si concludesse il conto lungo questo periodo, riterremo che i cambiamenti siano stati accettati e applicati.

14.3 Una qualsiasi parte del presente Contratto ritenuta non valida, illegale o inapplicabile non inficia o compromette in alcun modo la validità, la legalità e la legittimità delle restanti disposizioni.

14.4 Vi sono situazioni in cui potremo apporre cambiamenti al presente Accordo senza darne preavviso. Questi cambiamenti sono dovuti alla natura del prodotto o servizio, o altri che riteniamo essere miglioramenti allo stesso senza che abbiano un impatto monetario negativo sull'utente. Non saremo obbligati a dare preavviso nei seguenti casi: 14.4.1 Il cambiamento non prevede problemi sul fronte monetario, presuppone una migliore protezione dei fondi, un migliore servizio o presuppone una nuova funzionalità o servizio del quale beneficiarne.

14.4.2 Nonostante ci impegniamo sempre, ove possibile, a dare almeno 2 mesi di preavviso qualora vi fossero cambiamenti richiesti dalla legge, potrebbero presentarsi circostanze in cui ciò non è possibile. In tal caso verrà dato quanto più preavviso possibile.

## **15. RISOLUZIONE DEL PRESENTE ACCORDO**

### **TERMINI**

15.1 Questo Accordo continuerà ad essere valido finché non verrà terminato da parte nostra o da parte dell'utente. L'Utente potrà terminare l'Accordo in qualsiasi momento dandone preavviso al Servizio Clienti.

### **RISOLUZIONE**

15.2 Potrai risolvere il presente contratto in qualsiasi momento comunicandolo al nostro servizio clienti

15.3 Potremo terminare il presente Accordo in qualsiasi momento dando due mesi di preavviso e rimborsando il Saldo Disponibile senza spese aggiuntive. Potremo inoltre terminare il presente Accordo con effetto immediato se tu dovessi aver violato una qualsiasi disposizione del presente Accordo o avessimo ragione di credere che tu abbia utilizzato o voglia utilizzare il tuo Conto o la tua Carta con negligenza grave o per scopi illegali, o nel caso in cui fossimo inabilitati dal processare le transazioni a causa di azioni da terze parti.

15.4 Le parti interessate conservano tutti i diritti legali di dichiarare il contratto inefficace o nullo, in linea con gli abituali principi contabili (incluse, ma non limitate a, quelle riportate nel codice civile del Belgio e il Codice Civile Rumeno quando si applica).

15.5 Nel caso in cui vi fossero spese da saldare su un Conto di Monese terminato (da noi o dall'utente) allora, nell'ambito del presente Accordo, queste dovranno venire rimborsate a noi in toto relativa ad un prelievo dal Conto Monese o ad eventuali spese e/o addebiti validamente applicati sia prima o dopo la terminazione. Verrà inviata una fattura richiedente il saldo immediato. Qualora ciò non avvenisse, ci riserviamo il diritto di adottare tutti i provvedimenti necessari, comprese azioni legali e/o la chiusura del Conto di Monese, al fine di recuperare l'importo mancante.

## **16. SOSPENSIONE DEL PRESENTE ACCORDO**

16.1 Potremo sospendere o cancellare il tuo Conto e/o la tua Carta Monese con effetto immediato se:

16.1.1 dovessimo scoprire che determinate Informazioni fornite riguardo al Conto Monese non sono corrette; o

16.1.2 dovessimo sospettare che vi sia o volessimo prevenire un utilizzo non autorizzato o fraudolento del Conto o della Carta Monese o delle informazioni di sicurezza ad essi connesse;

16.1.3 tu dovessi aver raggiunto il Limite per il tuo Conto;

16.1.4 tu dovessi aver violato il presente Accordo;

16.1.5 dovessimo ritenere che ciò sia necessario per ragioni di sicurezza;

16.1.6 fossimo obbligati per legge; o

16.1.7 avessimo ragione di credere che tu abbia utilizzato o voglia utilizzare il Conto o la Carta Monese per scopi illegali o fraudolenti in modo intenzionale o nel caso in cui non potessimo elaborare alcuna transazione a causa di un utilizzo di terzi.

16.2 Nel caso in cui suspendessimo o chiudessimo un Conto e/o una Carta Monese te ne daremo, qualora possibile, avviso prima della terminazione o sospensione o subito dopo comunicandoti il perchè di tali azioni. Provvederemo inoltre ad avvisare chiunque fosse coinvolto nella transazione nel caso in cui la sospensione avvenisse.

## **17. BLOCCO DELLA TUA CARTA MONESE**

17.1 Potremo bloccare o sospendere la tua carta Monese se:

17.1.1 dovessimo ritenere che ciò sia necessario per motivi di sicurezza,

17.1.2 Avessimo ragione di sospettare un utilizzo non autorizzato o fraudolento della Carta, oppure

17.1.3 Dovessimo farlo in conformità alle leggi e regolamenti in vigore.

17.2 Qualora una Carta Monese venisse bloccata o sospesa provvederemo a comunicartelo prima o dopo aver chiuso o bloccato la carta, fornendoti le motivazioni di tale azione, salvo che ciò non sia possibile per ragioni di sicurezza o per legge. Provvederemo inoltre ad avvisare chiunque fosse coinvolto nella transazione.

17.3 Qualora bloccassimo o sospendessimo la tua Carta Monese provvederemo a sbloccarla non appena le ragioni che hanno portato al blocco o alla sospensioni vengano meno.

## **18. LA NOSTRA RESPONSABILITÀ**

18.1 Fatto salvo il paragrafo 17.2, la nostra responsabilità in connessione con il presente Accordo (sia se derivanti dal contratto, illecito, violazione di obblighi di legge o altro) sarà soggetta alle seguenti esclusioni e limitazioni:

18.1.1 non possiamo essere ritenuti responsabili per ritardi dovuti direttamente o indirettamente da cause fuori dal nostro controllo, inclusi ma non limitati a, la mancanza di fondi e/o guasto della rete degli sportelli bancomat, limiti riguardanti il prelievo massimo impostati dall'operatore bancomat o guasti al sistema di processamento dei dati;

18.1.2 non possiamo essere ritenuti responsabili per qualsiasi perdita di profitto, affari, né (in qualsiasi caso sia diretto o indiretto) per eventuali danni indiretti, conseguenti, speciali, le perdite, punitivi o esemplari.

18.1.3 qualora la Carta di Monese fosse guasta a causa di nostro inadempimento, la nostra responsabilità è limitata alla sostituzione della stessa o, qualora l'utente volesse, al rimborso del Saldo Disponibile;

18.1.4 qualora una somma fosse stata dedotta incorrettamente da un Saldo Disponibile a causa di nostro inadempimento, la nostra responsabilità è limitata al pagamento dell'importo equivalente;

18.1.5 nell'improbabile eventualità che un importo sia stato dedotto dal tuo conto, ma che tu non l'abbia autorizzato, la nostra responsabilità consiste di quanto riportato nel paragrafo 12; e

18.1.6 in altre circostanze riguardanti nostri inadempimenti, la nostra responsabilità si limita al rimborso del Saldo Disponibile.

18.2 Nessun elemento del presente Accordo esclude o limita la nostra responsabilità per morte o lesioni alla persona dovute a negligenza o frode, o nella misura in cui tale responsabilità non può venire limitata o esclusa ai sensi della legge o regolamenti.

18.3 Le esclusioni e limitazioni sopra enunciate valgono per qualsiasi responsabilità dei nostri affiliati e soci quali Mastercard, e altri fornitori, consulenti, agenti e distributori e qualsiasi loro affiliato (laddove ve ne siano) che potrebbe sorgere tra le parti in relazione o in connessione con questo Accordo.

## **19. I TUOI DATI**

19.1 Determinati dati personali saranno richiesti per poter fornire i servizi del Conto di Monese ai sensi di questo Accordo. Entrambi Monese e la PPS sono i Responsabili dei Dati e nel rispetto delle nostre responsabilità nella fornitura dei servizi in accordo con questo Contratto utilizzeremo i dati personali solo ed esclusivamente per questo scopo. Si prega di prendere visione dell'Informativa sulla Privacy alla pagina <https://monese.com/privacy> per maggiori dettagli su come Monese e PPS conservano i dati, li utilizzano e mantengono sicuri.

19.2 Per effettuare un pagamento potremo trasferire i dati/Informazioni ad un qualsiasi fornitore di servizi di pagamento utilizzato per completare le Istruzioni di Pagamento. Effettuando un'Istruzione di Pagamento l'utente accetta il trasferimento delle proprie Informazioni. Provvederemo a contattare l'utente qualora ulteriori informazioni fossero richieste in relazione al pagamento. Qualora l'utente necessitasse di qualsiasi informazione riguardante i fornitori di servizi di pagamento in relazione ai pagamenti, è possibile contattare il Servizio Clienti. Potremo inoltre inviare le Informazioni al di fuori dell'Unione Europea e dello SEE per permetterti di utilizzare la Carta di Monese durante i tuoi viaggi, così come permesso dalla legge.

19.3 Qualora tu permettessi o dessi consenso ad un Fornitore di Servizi Terzo ad accedere al tuo Conto Monese per fornire un servizio, si prega di notare che non abbiamo alcun controllo su come il Fornitore Autorizzato Terzo utilizzi le informazioni e non ci riteniamo inoltre responsabili per possibili perdite di informazioni risultati dal loro accesso alle informazioni.

## **20. PROCEDURE DI RICORSO**

20.1 Ogni reclamo riguardanti uno qualsiasi degli elementi facente parte dei servizi da noi forniti può essere inviato al nostro Servizio Clienti direttamente dalla App di Monese o via e-mail contattando [complaints@monese.com](mailto:complaints@monese.com).

20.2 Ogni reclamo sarà soggetto ad una procedura di decisione. Provvederemo a fornirne copia su richiesta e, qualora ricevessimo un reclamo da un utente, confermeremo la procedura avvisando via e-mail.

20.3 Ogni reclamo verrà trattato in un adeguato periodo e in un massimo fissato a 15 Giorni Lavorativi. Nel caso in cui la situazione fosse un fatto eccezionale e non fosse possibile risolvere il reclamo entro tale periodo per ragioni al di sopra del nostro controllo ne verrà data comunicazione via e-mail, così come il nuovo periodo stimato di risoluzione del problema. Tale scadenza dovrà essere non maggiore di 35 Giorni Lavorativi dal momento della ricezione del reclamo.

20.4 Qualora il reclamo non venisse risolto in maniera soddisfacente, l'utente ha la possibilità di inoltrare il reclamo come segue:

20.4.1 se il tuo Accordo è con Monese e PPS EU, la Ombudsfin il cui indirizzo è North Gate II, Boulevard du Roi Albert II, n. 8, bte. 2, 1000, Bruxelles o via telefono al numero +32 2545 7770. I dettagli del servizio offerto da Ombudsfin sono disponibili su [www.ombudsfin.be](http://www.ombudsfin.be); o

20.4.2 se il Contratto è stipulato con Monese e PPS UK, il Financial Ombudsman Service (il cui indirizzo è Exchange Tower, London E14 9SR, telefono o telefono al numero 0800 023 4567 quando si chiama dal Regno Unito e +44 20 7964 0500 quando si chiama dall'estero). al di fuori del Regno Unito. I dettagli del servizio offerto dal Financial Ombudsman Service sono disponibili su [www.financial-ombudsman.org.uk](http://www.financial-ombudsman.org.uk). [www.financial-ombudsman.org.uk](http://www.financial-ombudsman.org.uk).

20.5 Vi sono inoltre ulteriori opzioni disponibili, quali l'invio del proprio reclamo al Mediatore oppure tramite il coinvolgimento di un organismo di risoluzione alternativa delle controversie, contattabile tramite la Piattaforma ODR all'indirizzo <http://ec.europa.eu/odr>.

## **21. TERMINI GENERALI**

21.1 Una mancanza o in ritardo nell'esercizio o rimedio ai sensi del presente Accordo da parte nostra non costituirà una rinuncia di quel diritto o rimedio o un esercizio di potere in un secondo momento.

21.2 Se un qualsiasi provvedimento di questo Accordo verrà considerato nullo o illegale, le restanti disposizioni continueranno ad avere pieno vigore ed efficacia.

21.3 Non è permesso cedere o assegnare qualsiasi diritto del presente Accordo e l'utente è la sola controparte nel contratto tra di noi. L'utente rimarrà responsabile fino a che il Conto e/o la Carta di Monese registrata in suo nome sia stata terminata e tutte le somme dovute ai sensi del presente Accordo siano state saldate nella loro totalità. Potremo assegnare o trasferire i nostri diritti e benefici in qualsiasi momento, senza preavviso scritto. Potremo subappaltare qualsiasi obbligazione ai sensi del presente Accordo nella misura consentita dalle leggi e regolamenti applicabili.

21.4 Nessuna parte che non è parte del presente Accordo ha il diritto di far rispettare le disposizioni del presente Accordo, salvo Mastercard e i propri affiliati a cui è permesso far rispettare le disposizioni relative all'Accordo che gli conferiscono un vantaggio o un diritto e una persona specificata lungo il paragrafo 17.4 potrebbe far rispettare il paragrafo 17.

21.5 Se hai un contratto con PPS UK, questo Accordo contiene le informazioni stabilite nell'Allegato 4 del Regolamento sui servizi di pagamento 2017 e puoi ottenere una copia del presente Accordo in qualsiasi momento visitando l'App Monese o il sito Web. Se hai un contratto con PPS EU questo Accordo contiene le informazioni di cui al Libro VII, Titolo 3, Capitolo 2 del Codice di Diritto Economico e puoi ottenere una copia di questo Accordo in qualsiasi momento visitando l'App Monese o il Sito Web

21.6 Se il presente Accordo è stipulato con Monese e PPS EU, il presente Accordo è regolato dalla legge inglese. Con e, sottoscrivendo il presente Accordo, si accetta la giurisdizione non esclusiva dei tribunali del Belgio. Questa disposizione è fatta a vostro vantaggio e non limita il diritto di adire i tribunali designati ai sensi dell'articolo 624, 1 °, 2 ° e 4 ° del codice giudiziario belga.

21.7 Se il tuo Accordo è con Monese e PPS UK, questo Accordo è regolato dalla legge inglese e, stipulando questo Accordo, accetti la giurisdizione non esclusiva dei tribunali di Inghilterra e Galles.].

21.8 Lo Schema di compensazione dei servizi finanziari del Regno Unito e gli Schemi di garanzia dei depositi del Belgio non sono applicabili al tuo Conto Monese. Non esistono altri sistemi di indennizzo per coprire le perdite richieste in relazione al proprio Conto Monese. Nel caso in cui diventassimo insolventi, i vostri fondi sono tutelati ai sensi della Direttiva UE sulla moneta elettronica 2009/110 / CE, dei Regolamenti britannici sulla moneta elettronica 2011 e della Legge belga dell'11 marzo 2018 relativa allo status giuridico e alla supervisione degli istituti di pagamento e della moneta elettronica istituzioni, che sono progettate per garantire la sicurezza dei fondi detenuti in conti di moneta elettronica come il tuo Conto Monese.

## **22. CONTATTARE IL SERVIZIO CLIENTI**

22.1 Qualora vi fossero domande e/o dubbi riguardanti un Conto di Monese, è possibile contattarci tramite la App di Monese o via e-mail, all'indirizzo [support@monese.com](mailto:support@monese.com).

22.2 Ogni carta persa, danneggiata o rubata può essere segnalata direttamente dalla App di Monese, o via e-mail contattando [support@monese.com](mailto:support@monese.com) o ancora chiamando il numero +44(0) 1706 304 001 (disponibile dal lunedì al venerdì, dalle 8 alle 17 orario inglese).

## **23. DEFINIZIONI**

Servizi di Informazione sui Conti – Un servizio online che fornisce informazioni consolidate sui conti di proprietà dell'utente in altri fornitori di servizi quali le banche.

Fornitori di Servizi di Informazione sui Conti – Una terza parte autorizzata dal Regolatore a fornire Servizi di Informazione sui Conti all'utente previo esplicito consenso e differente accordo precedentemente firmato dall'utente.

Accordo - ha il significato indicato nel paragrafo intitolato "Informazioni importanti che è necessario conoscere".

Leggi e regolamenti applicabili - tutte le leggi e i regolamenti che si applicano a PPS e Monese quando si forniscono servizi all'utente comprese le leggi e i regolamenti applicabili in Belgio e nel Regno Unito. Tale accordo, che varia di volta in volta, comprende tra l'altro la legge belga dell'11 marzo 2018 relativa allo status giuridico e alla vigilanza degli istituti di pagamento e degli istituti di moneta elettronica e il codice di diritto economico.

Domanda - la tua domanda online per un Conto Monese e / o una Carta Monese che è accettata da noi.

ATM - Un circuito di servizi per il prelievo di denaro contante da sportelli automatici, anche conosciuto come ATM (Automated Teller Machine) o bancomat.

Fornitore Terzo Autorizzato – Include i Fornitori di Servizi di Informazioni sui Conti e/o i Prestatori di Servizi di Pagamento.

Saldo Disponibile - l'ammontare dei fondi disponibili nel proprio Conto Monese.

Credito BACS – un credito diretto BACS nel Regno Unito.

Numero di Carta - Le 16 cifre riportate sulla parte frontale della Carta di Monese.

CHAPS: tecnologia da banca a banca del Regno Unito che consente di effettuare pagamenti nello stesso giorno all'interno del Regno Unito, a condizione che le istruzioni di pagamento vengano ricevute dalla banca o dall'organizzazione di invio entro un determinato periodo di tempo.

Contactless - funzionalità di pagamento che ti consente di pagare semplicemente appoggiando la tua carta di credito su un terminale in negozio per acquisti fino a €50 per i Conti Monese EUR e 30£ per i Conti Monese GBP o fino a 100 lei per una carta Monese RON (tali limiti potrebbero cambiare di paese in paese e venire aggiornati in futuro).

Cliente - colui che ha aperto un conto Monese o che ha inserito alcuni dei suoi dati personali con l'intenzione di aprire un conto Monese. Account. Conosciuto anche come titolare del conto Monese.

Servizio Clienti- gli operatori incaricati di fornire supporto al cliente per risolvere i problemi legati al conto Monese. Puoi trovare tutti i dettagli per contattarci a paragrafo 21. Il servizio è prioritario per tutti i clienti Premium.

Addebito Diretto – servizio che consente a terzi di prelevare elettronicamente denaro pre-autorizzato dal tuo Conto Monese in date concordate, ad esempio per pagare le bollette.

SEE - Lo Spazio Economico Europeo, comprensivo di tutti i Paesi dell'Unione Europea e Islanda, Norvegia e Liechtenstein. Moneta elettronica - La moneta elettronica associata ad un Conto Monese.

Cliente UE - ha il significato indicato nel paragrafo intitolato "Informazioni importanti che è necessario conoscere".

FCA - Financial Conduct Authority, il cui indirizzo di contatto è disponibile all'indirizzo <https://www.fca.org.uk/contact>.

Transazione in valuta estera - ha il significato indicato nel paragrafo 5.5



Importo Deducibile - L'importo totale della transazione, inclusa ogni possibile spesa o commissione aggiuntiva.

Informazione – Ogni informazione personale riguardante un utente.

Pagamenti Internazionali – (i) per conti Monese GBP: pagamenti in uscita dall'App Monese in valute diverse dalla sterlina inglese, pagamenti in entrata al di fuori del Regno Unito e pagamenti in entrata dal Regno Unito in valute diverse dalla sterlina inglese; e (ii) per i conti Conti Monese EUR: pagamenti diretti al di fuori dell'area SEPA, pagamenti verso la regione SEPA in valute diverse dall'euro, pagamenti in entrata in arrivo dall'esterno della regione SEPA o pagamenti in entrata dalla regione SEPA in valute diverse dall'euro; e (iii) per i conti Monon RON: pagamenti in uscita dall'app Monese in valute diverse da RON, pagamenti in entrata dall'estero e pagamenti in entrata dalla Romania in valute diverse da RON.

Mastercard - Il Marchio di Mastercard International Incorporated, la sede dei cui uffici è al 2000 Purchase Street, Purchase, New York, 10577-2509, USA.

Marchio di accettazione Mastercard - il marchio Mastercard International Incorporated, indicante l'accettazione della Carta di Monese.

Esercizio Commerciale - Un rivenditore, o qualsiasi altra persona, ditta o azienda che accetti carte e che mostri il Marchio di Accettazione di Mastercard.

Metodi di pagamento in entrata indica i diversi modi in cui è possibile versare denaro sul proprio Conto Monese, come descritto al paragrafo 6.3.

Monese - Monese Limited, società registrata in Inghilterra e Galles con il numero 08720992 con sede in 1 King Street, Londra, Inghilterra, EC2V 8AU.

Conto Monese - il conto elettronico, gestito da noi, incluso qualsiasi Conto cointestato GBP Monese, a cui potrebbe essere collegata una Carta Monese.

Conto cointestato GBP Monese - un Conto Monese intestato a due persone nominato GBP e disponibile per i residenti nel Regno Unito.

Titolare del conto cointestato Monese - una delle due persone che stipulano questo Accordo con noi allo scopo di detenere un conto GBP Monese comune.

Dettagli del Conto Monese – I dettagli associati ad un Conto Monese, incluso ma non limitato a (i) Sort Code e Numero di Conto per conti Monese GBP, (ii) IBAN, BIC e SWIFT per conti Euro, e (iii) IBAN, BIC o SWIFT per i Conti Monese RON.

Titolare del Conto Monese – La persona che ha stipulato il presente Accordo con noi.

Limiti del Conto Monese – tutti i limiti massimi in relazione ad un Conto di Monese, come ad esempio il Massimo Saldo e i limiti di deposito come descritto nel paragrafo 1.

Saldo massimo del Conto Monese – Il massimo saldo possibile disponibile su un Conto Monese, come descritto nella tabella al paragrafo 1.

App di Monese – applicazione per smartphone fornita da noi che permette l'accesso al proprio Conto Monese.

Carta Monese – Nel caso tu abbia richiesto la carta di debito associata al tuo conto, Carta Monese significa ogni carta Mastercard prepagata associata al tuo Conto.

Conto Monese Classic - un conto Monese con Piano tariffario Classic.

Cliente Monese Classic - un cliente titolare di un conto Monese con Piano tariffario Classic in qualsiasi valuta. Conto Monese Euro - un Conto Monese in euro.

Monese Euro Card - una Monese Card associata a un Conto Monese Euro.

Conto Monese GBP - un Conto Monese in sterline.

Monese GBP Card - una Monese Card associata a un conto Monese GBP.

Monese IBAN - un numero di conto bancario internazionale (IBAN) per un conto dedicato in cui Monese è il titolare del conto.

Conto Deposito Internazionale Monese – Gli estremi relativi al conto corrente di Monese atto a ricevere Bonifici Internazionali.

Conto Monese Plus - conto Monese con piano tariffario Plus in qualsiasi valuta.

Cliente Monese Plus - Cliente titolare di un conto Plus in qualsiasi valuta.

Conto Monese Premium- conto Monese con piano tariffario Premium in qualsiasi valuta.

Cliente Monese Premium- Cliente con conto Premium, in qualsiasi valuta.

Conto Monese RON - conto Monese con valuta RON.

Carta Monese RON - carta Monese associata a un conto RON.

Cliente Monese Classic - Cliente titolare di un conto Classic in qualsiasi valuta.

Conto Monese Simple - conto Monese con piano tariffario Simple in qualsiasi valuta.

Cliente Monese Simple - Cliente titolare di un conto Simple in qualsiasi valuta.

Conto Monese Base - conto Monese con piano tariffario Base in qualsiasi valuta.

Cliente Monese Base - Cliente titolare di un conto Base in qualsiasi valuta.

Data di scadenza - indica la data di risoluzione del presente Accordo, indipendentemente dal motivo.

Dettagli di Pagamento – Gli estremi forniti per permettere la ricezione di fondi sul proprio Conto Monese o i dettagli forniti in sede di pagamento dal proprio Conto Monese.

SCA è l'acronimo di Strong Customer Authentication (Autenticazione Sicura del Cliente) e ha il significato indicato nel paragrafo 5.1.

Servizi di Pagamento – Un servizio online che permette l'iniziazione di trasferimenti di fondi a nome dell'utente, accedendo al proprio Conto.

Prestatore di Servizi di Pagamento – Una terza parte fornitrice e autorizzata dal nostro Regolatore a fornire Servizi di Pagamento al cliente previa esplicito consenso in un accordo separato e firmato.

Istruzioni di Pagamento – Tutte le istruzioni lasciate per poter effettuare un pagamento dal Conto di Monese.

PIN - Il codice di identificazione di quattro cifre utilizzato con la Carta di Monese.

Piano - il piano tariffario pertinente per il tuo conto Monese, che sia Simple, Classic o Premium (o, solo se hai richiesto un conto Monese e hai scelto il piano prezzi prima del 1° luglio 2019, Base o Plus).

PPS - ha il significato indicato nel paragrafo intitolato "Informazioni importanti che è necessario conoscere".

PPS EU - ha il significato indicato nel paragrafo intitolato "Informazioni importanti che è necessario conoscere".

PPS UK - ha il significato indicato nel paragrafo intitolato "Informazioni importanti che è necessario conoscere".

Conto Monese primario: se hai più di un Conto Monese, il Conto Monese che hai aperto per la prima volta con noi o, se ci contatti per chiederci di far diventare conto principale un altro conto, tale altro Conto Monese.

Quasi Cash – Tutte le transazioni che includono, ma non sono limitate a, acquisti di travellers cheque, biglietti della lotteria, chip di casinò, ordini di pagamento, depositi e trasferimenti di ordini di pagamento.

Mediatore – (i) se il tuo Accordo è con Monese e PPS EU, NBB; o (ii) se il Contratto è con Monese e PPS UK, la FCA. RON - valuta rumena (il leu)

Titolare di Conto RON - il titolare di un Conto Monese RON

Bonifico SEPA – un pagamento in euro non urgente addebitando un conto in euro e accreditando un altro conto in euro nella regione SEPA.

Protezione del cliente con addebito diretto SEPA - una protezione del cliente da pagamenti errati. Per ulteriori informazioni, consultare il sito Web Monese o la app Monese.

Regione SEPA - i 28 Stati membri dell'UE insieme ai quattro membri dell'Associazione europea di libero scambio dei servizi finanziari (Islanda, Liechtenstein, Norvegia e Svizzera) e Monaco, San Marino, Andorra e Stato della Città del Vaticano / Santa Sede.

Sofort: un fornitore di servizi di avvio pagamenti il cui servizio può consentire all'utente di autorizzare trasferimenti di credito SEPA e / o trasferimenti bancari sull'app Monese da conti bancari in vari paesi.

Transfond - sistema di pagamento intra-bancario che consente di effettuare e ricevere pagamenti elettronici in Romania utilizzando il proprio Conto Monon RON, con il nome SENT

Termini e condizioni - ha il significato indicato nel paragrafo intitolato "Informazioni importanti che è necessario conoscere".

Identificatore univoco: i dettagli della persona che si desidera pagare come indicato nella tabella al paragrafo 6.8.

Identificativo Univoco- I dati della persona che si desidera pagare.

Cliente del Regno Unito - ha il significato indicato nel paragrafo intitolato "Informazioni importanti che è necessario conoscere".

Pagamento più rapido nel Regno Unito - un servizio che ti consente di effettuare e ricevere pagamenti elettronici nel Regno

Unito utilizzando il tuo conto Monese GBP che viene ricevuto dalla banca del destinatario entro due ore, a condizione che l'organizzazione o la banca ricevente faccia parte del Piano di pagamenti più rapidi del Regno Unito.

noi, noi o il nostro - ha il significato indicato nel paragrafo intitolato "Informazioni importanti che devi sapere".

voi, il vostro - Titolare del Conto Monese e/o ciascuno dei Titolari del Conto cointestato Monese.

Sito Web – [www.monese.com](http://www.monese.com).

Giorni Lavorativi – I giorni dal lunedì al venerdì, ma non include (i) se l'Emittente rilevante è PPS EU, banca o giorni festivi in Belgio o (ii) se l'Emittente rilevante è PPS UK, banca o giorni festivi in Inghilterra.

Tu, tuo - Il Titolare del conto Monese.

## APPENDICE A

### TERMINI E CONDIZIONI HUB MONESE

PER FAVORE LEGGI QUESTI TERMINI E CONDIZIONI DI HUB MONESE MOLTO ATTENTAMENTE

SE HAI QUALUNQUE DOMANDA, PER FAVORE, INVIA UNA EMAIL A [hub@monese.com](mailto:hub@monese.com)

Introduzione"

"Monese Limited ("Monese" o "noi", "i/il nostri/o") è lieto di offrirti ("Cliente Monese") accesso e utilizzo della nostra piattaforma Hub di Monese ("l'Hub di Monese") che è collegata a un'interfaccia gestita da una terza parte chiamata AWIN Limited ("AWIN"), una società costituita in Inghilterra e Galles, con numero di azienda 4010229.

AWIN è un fornitore terzo autorizzato come definito nei Termini e condizioni del conto personale Monese ("Monese T&Cs")

AWIN gestisce e gestisce una rete di marketing di editori e inserzionisti per facilitare, tra le altre cose, l'affiliazione e le performance marketing ("Rete").

Monese ha chiesto di partecipare alla Rete degli inserzionisti di mercato e ai loro prodotti come definito nei termini e condizioni standard forniti da AWIN ("AWIN T&Cs") in base al quale AWIN fornisce a Monese l'accesso alla sua interfaccia, essendo una intranet e piattaforma software gestita da AWIN ("Interfaccia"), che è collegata a Monese Hub.

Monese Hub contiene collegamenti e informazioni su prodotti e servizi ("i prodotti") resi disponibili da terze parti ("Pubblicità"), che hanno concordato con AWIN o una società del gruppo AWIN di aderire alla rete eseguire un programma di affiliazione in corso sulla rete per la promozione dei propri prodotti in conformità con il loro accordo con AWIN.

In base ai T&C AWIN, AWIN pagherà commissioni e bonus a Monese per ogni vendita o suggerimento approvati derivanti dalla tua visita a Monese Hub e qualsiasi acquisto di Prodotti su Monese Hub, eventuali clic o qualsiasi visualizzazione di pubblicità da parte di Monese degli inserzionisti segnalati dai loro codici di tracciamento.

I presenti Termini e condizioni dell'hub Monese ("Monese Hub T&Cs") (insieme ad altri documenti a cui si fa riferimento in esso) ("Accordo con l'hub di Monese") definiscono le basi con cui si accede, utilizza e interagisce con l'Hub di Monese, i Prodotti e le informazioni messe a disposizione tramite l'Hub di Monese ("il contenuto").

Accedendo all'hub Monese, accetti e acconsenti ai termini contenuti in questo Accordo Hub di Monese e se desideri non essere vincolato da questi, devi NON accedere all'hub Monese.

Di volta in volta, potremmo modificare i termini del presente Contratto Hub di Monese e ti informeremo di tali cambiamenti, continuando ad accedere all'hub di Monese confermerai di accettare queste modifiche.

Accordo.

PER FAVORE, NOTA LE FONDAMENTALI INDICAZIONI RIPORTATE ALLE SEGUENTI VOCI:

- RESPONSABILITÀ PER I PRODOTTI;
- COSE CHE NON DEVI FARE;
- NESSUNA GARANZIA;
- RESPONSABILITÀ.

#### 1. Responsabilità per i prodotti

##### 1.1. Comprendi e accetti che:

1.1.1. Gli inserzionisti sono indipendenti e in alcun modo connessi con noi;

1.1.2. Gli inserzionisti sono gli unici responsabili per i loro prodotti e possono avere propri termini e condizioni che si applicano al tuo uso di tali prodotti (ed è tua responsabilità controllarli per assicurarti che li approvi);

1.1.3. l'utilizzo di qualsiasi Prodotto è a TUO RISCHIO e limitiamo la nostra responsabilità nei confronti dell'utente in questo Accordo Hub di Monese in relazione all'uso di tali Prodotti.

1.2. Il contenuto e la disponibilità dei Prodotti sull'hub di Monese NON devono essere interpretati come qualsiasi forma di:

1.2.1. consulenza, raccomandazione, approvazione o sollecitazione; o

1.2.2. rappresentazione o garanzia che i Prodotti siano appropriati o adatti a te.

1.3. Dovresti ottenere una consulenza professionale indipendente in relazione a qualsiasi prodotto che desideri utilizzare, scaricare o con cui interagire.

#### 1. Cose che non devi fare

##### 2.1. Accetti che non farai:

2.1.1. accedere o utilizzare l'hub, i prodotti o il contenuto Monese per scopi commerciali o aziendali;

2.1.2. fare qualsiasi cosa che influisca sull'integrità o sulla sicurezza dell'Hub di Monese o causare (o che possa causare) danni, problemi o inconvenienti ad altri utenti di Monese Hub o noi;

2.1.3. raccogliere, estrarre, scaricare, riprodurre, visualizzare e/o pubblicizzare su qualsiasi sito Web servizi online o offline, o in senso lato qualsiasi contenuto;

2.1.4. copiare, modificare, duplicare, creare opere derivate da, incorniciare, speculare, ripubblicare, scaricare, visualizzare, trasmettere o distribuire tutto o parte dell'hub di Monese o contenuti diversi da quelli consentiti dalla licenza (come definito di seguito);

2.1.5. compilare, disassemblare, decodificare o ridurre in altro modo alla forma percepibile dall'uomo, in tutto o in parte, l'hub Monese;

2.1.6. accedere all'hub di Monese o utilizzare i contenuti per costruire un prodotto o servizio che compete con i nostri prodotti, servizi o con l'hub Monese stesso senza il nostro previo consenso scritto;

2.1.7. concedere in licenza, vendere, affittare, noleggiare, trasferire, assegnare, distribuire, mostrare, divulgare o altrimenti sfruttare commercialmente l'hub o il contenuto di Monese, o altrimenti rendere l'hub di Monese o il contenuto disponibile a terzi; o

2.1.8. fornire feedback, codici software, documentazione o altro materiale che non è di tua proprietà o che non hai il permesso di fornire o di usare o pubblicare.

#### 1. Nessuna garanzia

3.1. Non rilasciamo dichiarazioni o garanzie, sia espresse che implicite, che:

3.1.1. l'Hub, i prodotti o il contenuto di Monese saranno esenti da errori o omissioni. Questi vengono forniti "così come sono" e "come disponibili" e l'utilizzo di questi è a

PROPRIO RISCHIO

3.1.2. il contenuto è accurato, completo o aggiornato; o

3.1.3. l'Hub **Monese** e relativi prodotti e contenuti saranno protetti o privi di bug o virus.

3.2. Sei responsabile della configurazione della tua tecnologia informatica, dei programmi per computer e della piattaforma per accedere all'hub Monese ai prodotti e ai contenuti.

#### 1. Responsabilità

4.1. Accettiamo la responsabilità per quanto segue:

4.1.1. se non ottemperiamo agli obblighi previsti da questo Accordo Hub di Monese nella misura e nella quantità determinati da noi;

4.1.2. in altre circostanze in cui la nostra responsabilità non può essere limitata da alcuna legge applicabile e nulla in questo Accordo Mooster di Monese è inteso a escludere o limitare la nostra responsabilità in relazione a questo e all'entità della responsabilità e dell'importo determinato da noi; e

4.2. Nulla in questo Accordo Mooster di Monese deve essere interpretato come un tentativo da parte nostra di limitare la nostra responsabilità per morte o lesioni personali a seguito di nostra negligenza o quella dei nostri dipendenti.

4.3. Siamo **NON** responsabili per qualsiasi questione, così come consentito dalla legge, ad eccezione di quelle sopra citate, dove abbiamo accettato la responsabilità. Le questioni per le quali siamo **NON** responsabili includono quanto segue:

4.3.1. perdite aziendali (poiché l'hub Monese è solo per uso domestico e privato e quindi non possono esserci perdite di profitto, perdita di affari, interruzione dell'attività o perdita di opportunità di business);

4.3.2. perdite se non si è in grado di accedere all'hub di Monese, ai prodotti e/o ai contenuti;

4.3.3. se il dispositivo che usi per accedere all'hub di Monese, i Prodotti e/o il contenuto non funzionano correttamente;

4.3.4. qualsiasi perdita o danno derivante dall'uso o dall'impossibilità di utilizzo di Monese Hub, prodotti e / o contenuti;

4.3.5. qualsiasi perdita o danno derivante da materiale, collegamenti web, opinioni o qualsiasi altra informazione resa disponibile da terze parti, compresi gli inserzionisti, a voi tramite l'hub Monese;

4.3.6. perdite o costi causati da circostanze anomale e imprevedibili al di fuori del nostro ragionevole controllo e dai nostri sforzi contrari (ad esempio guasti causati da azioni industriali, problemi con un altro sistema o rete, virus o malware di terze parti);

4.3.7. se tu sei stato fraudolento o negligente o hai violato questo Accordo Hub di Monese;

4.3.8. qualsiasi tipo di perdita consequenziale o simile derivante da ritardi temporali dovuti al fatto che dobbiamo rispettare la legge.

4.4. L'hub, i prodotti e/o il contenuto di Monese possono contenere collegamenti ad altri siti o risorse forniti da terze parti ("**Provider di terze parti**"). Questi collegamenti sono forniti solo per vostra informazione. Non abbiamo alcun controllo sul contenuto di quei siti o risorse. Non ci assumiamo alcuna responsabilità per il contenuto dei siti Web collegati all'hub di Monese. Tali collegamenti non devono essere interpretati come approvazione di tali siti Web collegati. Non saremo responsabili per eventuali perdite o danni che potrebbero derivare dal loro utilizzo.

## 1. Proprietà intellettuale

5.1. Ti garantiamo (nella misura in cui siamo in grado, ammettendo che ci possa essere software open source o di terze parti) una licenza non esclusiva, non sublicenziabile e revocabile, per la durata di questo Accordo Hub di Monese, per accedere al Hub Monese e visualizzare i Prodotti e i contenuti tramite l'app Monese (che chiamiamo "**la tua licenza**").



5.2. Accetti che l'hub, i prodotti e il contenuto di Monese siano protetti da copyright, marchi commerciali e altri diritti di proprietà intellettuale di nostra proprietà o concessi in licenza. Ad eccezione di quanto consentito dalla Licenza, l'utente non può utilizzare, copiare o distribuire l'Hub, i Prodotti o il contenuto di Monese per alcuno scopo senza la nostra autorizzazione scritta e nessun altro diritto, titolo o interesse in essi è concesso.

5.3. Accetti che ci concederai automaticamente una licenza non esclusiva, perpetua, irrevocabile, esente da royalty e sublicenziabile a tutti i diritti di proprietà intellettuale in:

5.3.1. qualsiasi vostro feedback su, o in connessione con, l'hub, i prodotti, gli inserzionisti e / o il contenuto di Monese; e

5.3.2. miglioramenti (comprese idee per miglioramenti e codice software, documentazione o altri miglioramenti alla documentazione dei materiali) sull'hub Monese, che rendete disponibili al pubblico, anche attraverso i nostri siti Web, l'hub Monese o qualsiasi altra applicazione, piattaforma o repository open source.

1. Protezione dei dati, privacy e cookie, incluse le informazioni sui cookie di terze parti

6.1 Accetti, riconosci e confermi di aver letto attentamente, compreso e acconsentito alla nostra **Informativa sulla privacy**, che si trova qui: [<https://monese.com/privacy>](<https://monese.com/> privacy) e la nostra **Politica sui cookie**, che si trova qui <https://monese.com/cookies>.

6.2 L'utente accetta, riconosce e conferma di aver letto, compreso, d'accordo e di fornire il proprio consenso gratuito a

AWIN Fair Processing Notice / AWIN Privacy Policy, che può essere trovato qui: [<https://www.awin.com/it/privacy-policy-gb> legale] (<https://www.awin.com/gb/legal/privacy-policy-gb>)

6.3. Riconosci inoltre e confermi di aver letto, compreso e fornito il tuo consenso gratuito a tutti i cookie che potrebbero essere notificati all'utente da AWIN ("cookie AWIN" o "cookie di terze parti") come risultato del tuo Fai clic ("Seguito volontario e intenzionale di un link da te all'interno dell'app Monese Hub").

6.4. Inoltre, riconosci e confermi di aver letto, compreso e accettando questo Accordo Mooster di Monese, fornisci anche il tuo consenso gratuito a AWIN e altri fornitori di terze parti per accedere al tuo Conto Monese ("Accesso di terze parti") per fornire i loro servizi a voi e per commercializzare i loro prodotti e servizi a voi. Dovresti sapere che non abbiamo alcun controllo su come AWIN o qualsiasi Fornitore Terzo Autorizzato o Fornitore Terzo utilizzerà le tue informazioni né saremo responsabili per alcuna perdita di informazioni dopo tale Accesso di Terze Parti.

6.5 Contrariamente ai cookie "normali" (i cosiddetti cookie di prima parte), che sono principalmente utilizzati dal sito web Monese o dall'app di Monese stessa, i cookie di terze parti sono cookie di terze parti come AWIM che inseriscono i loro cookie sul sito di un altro operatore del sito web. Il nostro sito Web e l'app hanno cookie normali e cookie di terze

parti, inclusi quelli inseriti da AWIM. Questo obbligo di fornire informazioni include anche informazioni sullo scopo del cookie e su come l'utente può impedire che i cookie siano posizionati sul suo dispositivo. Consulta [qui] (<https://support.google.com/analytics/answer/6004245>) (<https://support.google.com/analytics/answer/6004245>)(<https://support.google.com/analytics/answer/6004245>) per un elenco e una descrizione dei cookie utilizzati a scopo di tracciamento da AWIN ("AWIN COOKIE TRACKING SERVICES "). Ulteriori informazioni su come AWIN utilizza i cookie per i loro servizi di tracciamento sono disponibili nella Politica sulla privacy di AWIN nella sezione 2.3.1 qui: (<https://www.awin.com/gb/legal/privacy-policy-gb>) (<https://www.awin.com/gb/legal/privacy-policy-gb>) (Informazioni su come il sito Web AWIM utilizza i cookie per migliorare l'esperienza dei visitatori sul proprio sito Web).

6.6. È possibile modificare le impostazioni di sicurezza del proprio browser al fine di limitare l'uso dei cookie sul proprio dispositivo. È possibile scegliere di interrompere la ricezione e l'archiviazione dei cookie del proprio dispositivo, in modo da consentire la ricezione e la memorizzazione dei cookie solo da determinati siti Web o di ricevere una notifica prima di ricevere i cookie. Si noti, tuttavia, che queste impostazioni possono avere effetti negativi sull'usabilità della guida per l'utente, di siti Web e altri servizi online. È possibile cancellare i cookie memorizzati nel browser in qualsiasi momento. Le informazioni memorizzate in tali cookie verranno rimosse dal dispositivo.

6.7. Accetti inoltre e confermi di aver compreso che se desideri revocare il tuo consenso gratuito, in qualsiasi momento dopo aver accettato i presenti termini in questo Monese Hub Agreement in futuro, a tutti i cookie che ti vengono serviti da AWIN come risultato del tuo Click, tu puoi farlo scrivendo al responsabile della protezione dei dati presso 5th Floor, 50 Finsbury Square, London, EC2A 1HD o via email all'indirizzo [[privacy@monese.com](mailto:privacy@monese.com)] ([mailto: privacy@monese.com](mailto:privacy@monese.com)). È inoltre possibile scrivere al responsabile della protezione dei dati di AWIN AG tramite e-mail: [[global-privacy@awin.com](mailto:global-privacy@awin.com)] ([mailto: global-privacy@awin.com](mailto:global-privacy@awin.com)), fax: +49(0)30 50 96 91-99 o posta: AWIN AG, Eichhornstr. 3, 10785 Berlino, Germania.

## 1. Accesso

7.1. Di tanto in tanto, potremmo modificare l'hub, i prodotti e/o il contenuto Monese, nonché il vostro accesso all'hub Monese, ai prodotti e/o ai contenuti, a nostra esclusiva discrezione e senza darne preavviso.

7.2. Potremmo inoltre sospendere, ritirare, interrompere o modificare tutto o parte dell'hub di Monese, prodotti e/o contenuti per qualsiasi motivo e senza preavviso.

7.3. Puoi decidere di smettere di usare l'hub, i prodotti o il contenuto Monese in qualsiasi momento.

7.4. Se smetti di utilizzare l'hub Monese, il presente Contratto non sarà più applicabile, ad eccezione delle disposizioni sotto i titoli Responsabilità per i prodotti, Nessuna garanzia, Proprietà intellettuale, Responsabilità e Generale.

## 1. Generalità

8.1. Se concordiamo per iscritto, puoi cedere i tuoi diritti in base al presente Accordo o delegare i tuoi obblighi ai sensi del presente Accordo a qualsiasi persona. Altrimenti, non puoi farlo per nessun motivo. Possiamo cedere i nostri diritti e/o delegare i nostri obblighi ai sensi del presente Accordo in qualsiasi momento e senza preavviso.

8.2. Se non insistiamo nel far rispettare i tuoi obblighi ai sensi del presente Accordo, ciò non significa che non devi. Allo stesso modo, se non applichiamo i nostri diritti ai sensi del presente Accordo, o ritardiamo nel farlo, ciò non significa che abbiamo rinunciato a tali diritti.

8.3. Ogni termine di questo accordo opera separatamente. Se un tribunale dell'autorità competente decide che uno di essi è illegale o inapplicabile, gli altri termini rimarranno in vigore a tutti gli effetti.

8.4. Il presente Accordo costituisce l'intero accordo tra te e noi in relazione al suo oggetto, e sostituisce e estingue tutti i precedenti accordi, promesse, assicurazioni, garanzie, dichiarazioni e intese tra di noi, sia scritte che orali, in relazione a tale argomento.

8.5. L'utente riconosce che, accettando i termini contenuti nel presente Accordo, non ha fatto affidamento su dichiarazioni verbali o scritte, promesse, garanzie o altre garanzie, assicurazioni, impegni, travisamenti o dichiarazioni che sono state fatte da o per conto di noi in relazione a l'oggetto del presente Accordo in qualsiasi momento prima dell'accettazione del presente Accordo ("Dichiarazioni Pre-Contrattuali"), diverse da quelle espressamente enunciate nel presente Accordo. Con la presente rinuncia a tutti i diritti e rimedi che potrebbero altrimenti essere disponibili in relazione a tali Dichiarazioni Pre-Contrattuali (anche se nulla in questa clausola escluderà o limiterà la responsabilità dell'utente o di noi derivante da falsa dichiarazione fraudolenta precoce o occultamento fraudolento).

8.6. Il presente Contratto e qualsiasi controversia o reclamo derivante da o in connessione con esso o il suo oggetto o la sua formazione (comprese controversie o reclami non contrattuali) sono regolati esclusivamente e sono interpretati esclusivamente in conformità con la legge dell'Inghilterra e del Galles. Tu e noi siamo d'accordo che i tribunali di Inghilterra e Galles hanno giurisdizione esclusiva per risolvere qualsiasi controversia o reclamo derivante da o in connessione con il presente Accordo o il suo oggetto o la sua formazione (comprese controversie o reclami non contrattuali).

8.7. Riferimenti al termine "include" o "incluso" (o qualsiasi termine simile) nel presente Accordo

## **Monese Customer Terms and Conditions for the Use of the Credit Broking Service**

These terms and conditions (the “**Terms**”) govern your use of the “**Credit Introducer Service**” provided by Monese Finance Limited. Under the Credit Introducer Service, you may be given access, via the Monese App, to the credit broking service provided by Monevo Limited and will be able to view and apply for various credit offerings (see under section 1 below for further details) (“**Credit Broking Service**”).

Monese Finance Ltd is a company registered in England and Wales with the registered company number 12117096 and its registered address at 50 Finsbury Square London, EC2A 1HD (“**Monese**”). Monese Finance Ltd is entered on the Financial Services Register under reference number [913549].

In providing the Credit Introducer Service, Monese is acting as an appointed representative of Resolution Compliance Limited. Resolution Compliance Limited is authorised and regulated by the Financial Conduct Authority, with firm reference number 574048.

These Terms incorporate the following paragraphs of the Monese Customer Terms and Conditions July 2019 (the “**General Terms and Conditions**”) 12.6.2, 13.3, 13., 17.1.2, 17.2, 17.3, 18.1, 18.3, 19, 20.1, 20.2, 20.6, 22 and Appendix A section 2 and will apply between you and Monese and your use of the Credit Introducer Service via the Monese App as if those provisions were included in the text below. The General Terms and Conditions will continue to apply to your Monese Account, Monese Card and services accessed via your Monese Account. Any capitalized words in these Terms will have the meaning given to them in these Terms or where they are not defined, will have the meaning given to them in the General Terms and Conditions. These Terms and the Privacy Policy [<https://monese.com/privacy>] represent the entire agreement between you and us in relation to your use of the Credit Introducer Service (the “**Agreement**”). The Monevo terms and conditions will govern your use of the Credit Broking Service.

By clicking ‘I accept’ you agree to be bound by these Terms. If you do not wish to be bound by these Terms, you should not use the Credit Broking Service.

## **1. Credit Broking Service**

1.1 The Credit Broking Service which you can access via your Monese App is provided by a third party provider called Monevo Limited.

1.2 Monevo Limited is an appointed representative of Quint Group Limited and is entered on the Financial Services Register under reference number 723672. Quint Group Limited is authorised and regulated by the Financial Conduct Authority and is entered on the Financial Services Register under reference number 669450. Monevo Limited is a company registered in England and Wales (company number 06511345), at Cottage Street Mill, Cottage Street, Macclesfield, Cheshire, SK11 8DZ. Monevo Limited is licensed by the Information Commissioners Office under registration number Z1498441.

1.3 We provide the Credit Introducer Service to you free of charge, and Monevo provides the Credit Broking Service to you free of charge, but any credit you receive via the Credit Broking Service may be subject to charges imposed by third party lenders (“**Lenders**”), the details of which will be agreed between you and the relevant Lender.

1.4 By using Monevo Limited to provide the Credit Broking Service, we are able to give you access to numerous Lenders through your Monese App. Subject to the Lenders’ own credit checks and assessments, you may be granted a loan.

1.5 You acknowledge that Monese acts as an introducer to the Credit Broking Service offered by Monevo, and will receive a fee for doing so if your application for credit is successful. Monevo Limited is acting as a credit broker, and as such will look for a suitable loan for you (and may receive a fee from the Lender for doing so if your application for credit is successful). **Neither Monese nor Monevo Limited will directly provide credit to you and will not influence the Lender’s decision on whether to provide credit to you.** Monevo Limited connects you with Lenders and the relevant Lender will be responsible for conducting any assessments on your eligibility for credit before making any decision or offer.

1.6 By making the Credit Broking Service available to you via the Monese App, Monese is not advising, recommending or otherwise endorsing any financial product referred to on the Monevo Limited platform (“**Monevo Platform**”). Monese does not guarantee that any Lender will offer you credit.

Monese has no responsibility for the administration or operation of any loan you agree with a Lender and if you have any issues or questions relating to a loan, you should contact the relevant Lender directly.

## **2 Using the Credit Broking Service**

2.1 You may access the Credit Broking Service via your Monese App by selecting the “Personal Loans” tile. We will provide you with an explanation of how to get started using the Credit Introducer Service and then we will ask you for some information about yourself and the type of loan you are interested in applying for so we can check your eligibility. Once we have all the information needed for the eligibility check, you may be redirected from the Monese App to the Monevo Platform in order to make your application for credit.

2.2 Should you be redirected from the Monese App to the Monevo Platform, your use of the Credit Broking Service will be governed by Monevo Limited’s terms and conditions and those terms will govern your use of the Monevo Platform should you wish to proceed with your credit application.

2.3 Should you be redirected by Monese (in partnership with Monevo Limited) from the Monese App to a Third Party Lender, your use of the Credit Broking Service will be governed by the Lender’s terms and conditions should you wish to proceed with your credit application.

2.4 Any credit you are issued by a Lender will be governed by the relevant contract in place between you and the Lender.

2.5 You acknowledge that you must be over the age of 18, hold a GBP account and be a resident in the UK to use the Credit Introducer Service and the Credit Broking Service.

2.6 You acknowledge that you will not be eligible to use the Credit Introducer Service or the Credit Broking Service if you would be deemed to be a vulnerable customer according to the Financial Conduct Authority's definition of vulnerable customers.

2.7 Initial eligibility checks carried out as part of the Credit Broking Services will involve a 'soft' search of your credit information and report, which will not impact your credit report. You acknowledge that Lenders may subsequently conduct a 'hard' search of your credit information prior to finalising any offer of credit, which will appear on your credit report and may influence your credit score.

### **3. Liability**

3.1 Monese is not responsible for and does not in any way guarantee the availability of the Monevo Platform or of any Lender's website that is linked to or accessed via the Monevo Platform, and any access from the Monese App will be on an "as is" and "as available" basis. Monese does not give any warranty that the Monevo Platform or any Lenders' websites are free from viruses.

3.2 Monese will not be liable for any material or content on the Monevo Platform or on any third party website that is accessed by you via the Monevo Platform.

3.3 Monese will not accept any responsibility or liability (whether arising in contract, tort, breach of statutory duty or otherwise) for any loss or damage you may incur:

3.3.1 if any credit you apply for does not meet your requirements or is otherwise unsuitable for you;

3.3.2 if any of the information you provide to us, Monevo Limited or the Lender is incorrect, incomplete or inaccurate;

3.3.3 for any acts or omissions of any third party in connection with any credit application; or

3.3.4 if you use the Credit Introducer Service or the Credit Broking Service in any way that is fraudulent or is otherwise in breach of these Terms.

3.4 Monese reserves the right to suspend, restrict or terminate your access to the Credit Introducer Service and/or the Credit Broking Services via the Monese App at any time.

3.5 This Agreement will terminate automatically upon termination of your Monese Account in accordance with paragraph 14 of the General Terms and Conditions.

### **4. Your Information**

4.1 As part of your eligibility check for a loan, Monese will ask you a number of questions which may result in you providing us with your personal data. If you successfully complete the eligibility check then we will share your personal data with Monevo Limited who will then share your data with the members of its lender panel to try and find you a loan. Monevo may also share your personal data with TransUnion (formerly Callcredit) and other credit bureaus for the purposes of matching you to a Lender. Full information as to how they process your personal data and your rights can be found here <https://www.monevo.co.uk/privacy-policy>.

4.2 If you make an application for credit via the Monevo Platform, Monevo Limited may share data with us on the type of credit you are applying for. If you use the Credit Introducer Service, we may collect some personal data from you during the eligibility check process, we will use this data and the data shared by Monevo Limited, in order to improve and build products and the customer experience and to analyse our customer base. Please see the Privacy Policy published at [<https://monese.com/privacy>] for full details on the personal data Monese holds, how we use it and how we keep it safe.

## **5. Complaints Procedure**

5.1 Complaints regarding any element of the Credit Introducer Service can be sent to Customer Services via instant messaging through the Monese App or by email to [complaints@monese.com](mailto:complaints@monese.com). Once a complaint has been raised it will be dealt with through email. The conduct and escalation of any complaints about the Credit Introducer Service will be dealt with in accordance with paragraph 19 of the General Terms and Conditions, save that the timescale for resolving complaints will be 8 weeks.

5.2 If you have any complaints regarding the Credit Broking Services or your Lender, you should contact Monevo Limited or the relevant Lender directly.

5.3 Where your complaint or part of your complaint relates to Monevo Limited or your Lender, we will share relevant details of your complaint with Monevo Limited.

## **6. General**

6.1 You may not assign or transfer any of your rights and/or benefits under this Agreement and you shall be the sole party to the contract between us. We may assign our rights and benefits at any time without prior written notice to you. We may subcontract any of our obligations under these Terms to the extent permitted by Applicable Laws and Regulations.

6.2 We may amend or update these Terms at any time without notice. We will notify you of any changes to these Terms by email and via the Monese App. If you do not agree with the amended Terms, you should stop using the Credit Introducer Service immediately.

6.3 No third party who is not a party to this Agreement has a right to enforce any of its provisions.

