

## Il nostro accordo con l'Utente

Probabilmente l'Utente conoscerà Zepz (noi) con i nomi dei nostri marchi, come WorldRemit e Sendwave. Quando nominiamo Zepz, facciamo riferimento a tutti i marchi di Zepz e alle aziende del suo gruppo.

### Quali sono i nostri "canali"?

I nostri canali (i **Canali**) includono tutti i siti Web, le applicazioni mobili e le interfacce utilizzate per offrire i nostri servizi.

Il nostro Accordo è costituito da:

Le Condizioni		
<b>Sezione 1:</b>	<b>Condizioni generali</b>	Indicano le Condizioni che illustrano le nostre responsabilità reciproche.
<b>Sezione 2:</b>	<b>Condizioni specifiche per i servizi</b>	Indicano le Condizioni specifiche per ogni servizio da noi offerto, come ad esempio le modalità di annullamento di un trasferimento di fondi.
<b>Sezione 3:</b>	<b>Condizioni in materia di giurisdizione</b>	Indicano le Condizioni specifiche per il Paese in cui l'Utente vive e hanno la priorità su eventuali termini contrastanti contenuti nelle Condizioni generali o nelle Condizioni specifiche per i servizi. Ad esempio, illustrano i diritti dell'Utente in base alle leggi locali.

Il nostro Accordo intercorre tra l'Utente (la persona che utilizza i nostri servizi) e la Società Zepz elencata al paragrafo 2 delle nostre Condizioni di competenza giurisdizionale nella

Sezione 3, che riporta le informazioni che l'Utente deve conoscere per legge su tale Società Zepz.

Con la registrazione a uno dei canali di Zepz, l'Utente accetta le presenti Condizioni. Il nostro Accordo con l'Utente rimarrà in vigore per un periodo indefinito, a meno che non venga risolto da noi o dall'Utente.

Quando l'Utente completa una transazione, le condizioni aggiuntive che si applicano in modo specifico ad essa, ad esempio le eventuali commissioni e spese (le "**Commissioni**") e i tassi di cambio, costituiranno parte integrante del presente Accordo a stipulare un contratto con noi per la transazione in questione. Tali condizioni aggiuntive saranno comunicate all'Utente per accettazione ogni volta che visiterà i nostri Canali e richiederà un servizio.

L'Utente può visualizzare e scaricare una copia delle nostre Condizioni in qualsiasi momento accedendo alle nostre applicazioni mobili. Inoltre, può richiedere una copia delle Condizioni anche contattandoci come indicato al paragrafo 10 delle Condizioni generali.

### **Altri documenti che l'Utente è invitato a leggere**

Altri documenti che consigliamo di leggere e rispettare (ma che non costituiscono parte integrante del presente Accordo) sono i seguenti:

<b>Ecco altri documenti che l'Utente è invitato a leggere:</b>	<b>Perché leggerli:</b>
<a href="#">L'<b>Informativa sulla privacy di Worldremit</b></a> <a href="#">L'<b>Informativa sulla privacy di Sendwave</b></a>	Questo documento illustra le modalità di trattamento dei dati personali che raccogliamo sull'Utente o che questi ci fornisce.
<a href="#">L'<b>Informativa sui cookie di WorldRemit</b></a> <a href="#">L'<b>Informativa sui cookie di Sendwave</b></a>	Qui vengono fornite informazioni sui "cookie", sui tracker o su altre tecnologie simili presenti sui nostri Canali.
<a href="#">Pagina delle domande frequenti</a> di WorldRemit <a href="#">Pagina delle domande frequenti</a> di Sendwave	Qui sono contenute le risposte alle domande più comuni dei Clienti.



## **Sezione 1: Condizioni generali**

### **1. Utilizzo dei nostri Canali e servizi**

- 1.1. Per utilizzare i nostri Canali e servizi l'Utente deve avere almeno 18 anni (a meno che la legge della sua giurisdizione non richieda un'età superiore).

#### **Quali sono le "attività vietate"?**

Le attività vietate includono, a titolo di esempio, attività che coinvolgono droga, armi da fuoco o di altro tipo, attività illegali, servizi o contenuti per adulti, servizi di incontri online, trading di criptovalute (esclusi gli stablecoin), giochi d'azzardo e qualsiasi altra attività che riteniamo ragionevole includere.

- 1.2. Alcuni esempi di ciò che l'Utente deve e non deve fare quando utilizza i nostri Canali e servizi sono illustrati nella tabella seguente.

<b>L'Utente <u>deve</u> utilizzare i nostri canali e servizi:</b>	<b>L'Utente <u>non deve</u> utilizzare i nostri canali e servizi:</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>● In modo sicuro e responsabile. Ad esempio, deve assicurarsi di trasferire denaro solo a una persona che conosce e di cui si fida. Inoltre, deve assicurarsi che le informazioni fornite siano corrette e complete;</li><li>● In prima persona. Ad esempio, non deve permettere a nessun altro di spacciarsi per lui;</li><li>● Per gli scopi consentiti. Ad esempio, non deve trasferire denaro per finanziare un'attività indicata nel riquadro "Attività vietate" di cui sopra;</li><li>● Nel Paese in cui risiede, dove i nostri servizi sono disponibili;</li><li>● Nel rispetto delle Condizioni del presente Accordo (comprese le istruzioni da noi ragionevolmente fornite per aiutarci a offrire i nostri servizi);</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● In violazione di una qualsiasi delle Condizioni del presente Accordo, ad esempio se non ha pagato le nostre Commissioni;</li><li>● Per trasferire denaro per servizi o beni vietati dalla legge;</li><li>● Per compiere azioni fraudolente o fornirci informazioni false, inaccurate o fuorvianti;</li><li>● Per registrarsi più volte sui nostri Canali senza la nostra preventiva autorizzazione scritta;</li><li>● Per compiere azioni che riteniamo ragionevolmente possano danneggiare la nostra reputazione o la nostra capacità di erogare servizi ad altri clienti;</li><li>● Per agire in modi che minacciano la sicurezza dei nostri canali o dei nostri servizi (ad esempio, violando</li></ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>● Facendo tutto ciò che è necessario per soddisfare i requisiti legali e normativi, rispettando le indicazioni delle autorità di regolamentazione o di polizia e collaborando a eventuali indagini condotte da noi o dalle autorità suddette;</li> <li>● Rispondendo alle nostre richieste. Ad esempio, l'Utente deve fornirci le informazioni che gli chiediamo (come una copia del suo documento di identità, una prova dell'indirizzo o i dati identificativi del destinatario) per prevenire frodi e riciclaggio di denaro;</li> <li>● Mantenendo aggiornate le informazioni personali di cui abbiamo bisogno per offrirgli i nostri servizi;</li> <li>● Soddisfacendo i requisiti del Canale e del servizio. Ad esempio, l'Utente dovrà utilizzare i nostri servizi solo come persona fisica e non come azienda, salvo comunicazione da parte sua.</li> </ul>	<p>o introducendo virus nei nostri sistemi);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Per utilizzare strumenti che nascondano le sue attività sui nostri Canali (come proxy di anonimizzazione);</li> <li>● Per copiare o monitorare i nostri Canali (ad esempio, utilizzando robot, spider o altri dispositivi automatici o processi manuali) senza la nostra preventiva autorizzazione scritta;</li> <li>● Per compiere azioni che violino i diritti di proprietà intellettuale di cui siamo titolari. Ad esempio, l'Utente non deve copiare nessuno dei nostri marchi o loghi, né tantomeno noleggiare, concedere in licenza o modificare i nostri Canali;</li> <li>● Se ha dichiarato o rischia di dichiarare fallimento;</li> <li>● Se assume comportamenti inappropriati (ad esempio, minacciosi o offensivi).</li> </ul>
---	---

1.3. Sono disponibili maggiori informazioni:

- su come iniziare a utilizzare i nostri Canali, [qui](#);
- sui nostri servizi (e sulle relative modalità d'uso), nelle Condizioni specifiche per i servizi e nelle [pagine delle domande frequenti](#).

1.4. Spetta all'Utente assicurarsi che i suoi dispositivi funzionino con i nostri Canali. A volte le informazioni o le funzioni importanti non vengono visualizzate o non funzionano correttamente sui sistemi operativi più vecchi.

## 2. Commissioni e tassi di cambio

2.1. Quando utilizza i nostri servizi, l'Utente accetta di pagare:

- le nostre Commissioni, e
- eventuali tassi di cambio applicabili.

- 2.2. Le commissioni divengono esigibili nel momento in cui l'Utente invia la richiesta di transazione.
- 2.3. L'Utente potrebbe dover pagare altre spese (ad es. imposte o spese che la sua banca impone per effettuare un trasferimento di fondi) legate all'utilizzo dei nostri servizi da parte sua, che sono al di fuori del nostro controllo e non vengono addebitate da noi.
- 2.4. Potremo utilizzare il denaro dell'Utente in nostro possesso per recuperare quanto ci deve (ad esempio, se non ha pagato le Commissioni).
- 2.5. Per maggiori informazioni sulle nostre Commissioni, vedere le Condizioni specifiche per i servizi (nella Sezione 2 delle presenti Condizioni) e le Condizioni aggiuntive (disponibili sui nostri Canali quando si utilizzano i nostri servizi).

### 3. La nostra responsabilità nei confronti dell'Utente

- 3.1. **Siamo** responsabili nei confronti dell'Utente per eventuali perdite e danni prevedibili da noi causati. Per "perdita prevedibile" si intende una perdita che avremmo potuto o dovuto aspettarci (ad esempio, in caso di violazione del presente Accordo).
- 3.2. **Non** siamo responsabili nei confronti dell'Utente, nella misura in cui ci è consentito dalla legge, per eventuali perdite o danni, se:
  - Le perdite o i danni erano imprevedibili o inevitabili, ad esempio se causati di virus o malware introdotti da terzi che esulano dal nostro controllo.
  - Le perdite o i danni sono dovuti alla necessità, da parte nostra, di adempiere agli obblighi previsti dalla legge.
  - L'Utente è iscritto come persona fisica e utilizza i nostri servizi per scopi commerciali o aziendali.
  - Abbiamo rifiutato, annullato, sospeso o ritardato qualunque funzione dei nostri servizi per qualsiasi motivo indicato nel presente Accordo.
  - L'Utente ha violato le Condizioni del presente Accordo.
- 3.3. Nessuna delle eccezioni di cui al presente paragrafo 3 si applicherà, e nessun'altra disposizione del presente Accordo eviterà la nostra responsabilità, nel caso in cui:
  - agiamo in modo fraudolento;
  - agiamo con negligenza grave;
  - siamo inadempienti e la legge non ci consente di escludere o limitare la nostra responsabilità.
- 3.4. L'importo della perdita o del danno di cui l'Utente può chiedere il risarcimento è limitato. Per ogni transazione completata attraverso i nostri servizi (ad esempio, per ogni trasferimento di fondi inviato), il massimo che l'Utente potrà richiederci corrisponderà all'importo totale delle nostre Commissioni per tale transazione, a meno che non viva negli

Stati Uniti, nel qual caso è invitato a vedere le nostre Condizioni di competenza giurisdizionale per maggiori informazioni al riguardo. Se la legge prevede un importo superiore, la nostra responsabilità sarà limitata a tale importo.

#### 4. Diritto dell'Utente a un rimborso

- 4.1. In caso di problemi con i nostri servizi, l'Utente è invitato a contattarci immediatamente (ad esempio, se ritiene che sia stato commesso un errore da parte sua o da parte nostra). Per i nostri recapiti e per conoscere gli eventuali diritti di rimborso e/o di risoluzione degli errori che può vantare in base alla legge locale, l'Utente è invitato a consultare le Condizioni di competenza giurisdizionale.
- 4.2. A norma di legge, una volta pagato il rimborso, non saremo più tenuti a versare all'Utente altri importi.
- 4.3. A norma di legge, in alcuni casi potremmo non rimborsare l'Utente, oppure l'importo che gli rimborseremo sarà inferiore a quello che ha pagato per i nostri servizi. Alcuni dei motivi sono illustrati nella tabella seguente.

<b>Perché potremmo non rimborsare l'Utente:</b>	<b>Esempi:</b>
<b>Se l'Utente ci ha segnalato un errore con eccessivo ritardo. Per le tempistiche pertinenti, consultare le Condizioni di competenza giurisdizionale.</b>	L'Utente non ha inviato una richiesta di rimborso entro i termini previsti.
<b>Se abbiamo il ragionevole sospetto che l'Utente abbia agito in modo fraudolento.</b>	L'Utente non ha agito onestamente riguardo all'errore che ritiene abbiamo commesso.
<b>Se abbiamo il ragionevole sospetto che l'Utente abbia utilizzato i nostri servizi in modo illegale.</b>	L'Utente, o qualcuno a cui questi intende trasferire fondi, è soggetto a sanzioni economiche.
<b>Se abbiamo il diritto di ritardare, sospendere, rifiutare o annullare i nostri servizi ai sensi del paragrafo 5 delle Condizioni generali.</b>	L'Utente utilizza i nostri servizi per attività non consentite.

- 4.4. È difficile per noi prevedere tutti i motivi per cui potremmo non rimborsare l'Utente. Ciò significa che potremmo non rimborsare una parte o la totalità del denaro dell'Utente per motivi non elencati sopra. Tuttavia, lo faremo solo per motivi che riteniamo ragionevoli e/o validi e solo se consentito dalla legge.
- 4.5. Per consentirci di stabilire se possiamo rimborsare o meno l'Utente, questi dovrà fornirci tutte le informazioni che gli chiederemo.
- 4.6. A norma di legge, nel caso in cui concediamo un rimborso all'Utente a cui in seguito scopriamo che non aveva diritto, potremo stornare il rimborso (ad esempio, potremo effettuare un nuovo addebito sulla sua carta o prelevare l'importo rimborsato da qualsiasi somma di denaro che teniamo in conto per l'Utente).

## **5. Il nostro diritto di rifiutare, cancellare, sospendere o ritardare i servizi erogati**

- 5.1. Possiamo rifiutare, annullare, sospendere o ritardare i servizi offerti per diversi motivi, alcuni dei quali sono riportati nella tabella di cui al paragrafo 1.2 delle presenti Condizioni generali. È difficile per noi prevedere tutti i motivi per cui potremmo rifiutare, annullare, sospendere o ritardare i servizi offerti. Tuttavia, lo faremo solo per motivi che riteniamo ragionevoli e/o validi.
- 5.2. Potremo inoltre rifiutare, annullare, sospendere o ritardare i servizi se:
  - sospettiamo che il conto dell'Utente sia stato compromesso;
  - sospettiamo che il conto dell'Utente sia stato utilizzato per scopi fraudolenti;
  - un tribunale o un'autorità competente ci impone di farlo;
  - riteniamo che l'Utente stia utilizzando i nostri servizi in violazione del presente Accordo o della legge, come ad esempio per attività di riciclaggio di denaro o di finanziamento del terrorismo.
- 5.3. Se possibile, forniremo all'Utente il motivo dell'eventuale rifiuto, annullamento, sospensione o ritardo dei servizi (e, se possibile, le azioni che l'Utente può intraprendere per risolvere eventuali problemi), a meno che la legge non ce lo impedisca.
- 5.4. L'Utente potrebbe dover pagare comunque le nostre Commissioni, anche se abbiamo rifiutato, annullato, sospeso o ritardato i servizi.

## **6. Risoluzione del presente Accordo**

- 6.1. Il presente Accordo decorre dal momento in cui l'Utente effettua la registrazione al nostro sito e resterà valido fino a quando non verrà interrotto dall'Utente o da noi. Per maggiori informazioni sull'obbligo di notifica sulle modalità e i tempi di comunicazione, consultare le Condizioni di competenza giurisdizionale.

- 6.2. Potremo rescindere il presente Accordo con effetto immediato per vari motivi, alcuni dei quali sono riportati nella tabella di cui al paragrafo 1.2 delle presenti Condizioni generali. È difficile per noi prevedere tutti i motivi per cui potremmo rescindere il presente Accordo. Tuttavia, lo faremo solo per motivi che riteniamo ragionevoli e/o validi e solo se consentito dalla legge. Ad esempio, se da un lato potremo rifiutare, annullare, sospendere o ritardare i nostri servizi qualora l'Utente abbia violato un termine del presente Accordo, dall'altro potremo ragionevolmente decidere di porre fine al presente Accordo con effetto immediato solo nel caso in cui l'Utente lo abbia violato in modo grave o sistematico, o abbia agito in maniera incompatibile con la nostra capacità di garantirti i servizi.
- 6.3. Potremo inoltre porre fine al presente Accordo con effetto immediato se, ad esempio:
- l'Utente non utilizza i nostri servizi da tre anni (o due anni, se residente in Canada);
  - non è più ragionevole, dal punto di vista commerciale, continuare a offrire all'Utente i nostri servizi;
  - l'Utente vive negli Stati Uniti e non acconsente più a ricevere informazioni relative ai trasferimenti di fondi per via elettronica.
- 6.4. Ove possibile, forniremo all'Utente il motivo della cessazione immediata dei nostri servizi (a meno che la legge non ce lo impedisca).
- 6.5. L'Utente potrebbe dover pagare comunque le nostre Commissioni, anche se abbiamo risolto il presente Accordo.
- 6.6. Per interrompere una transazione, consultare i paragrafi relativi ai diritti di annullamento nelle Condizioni specifiche per i servizi e nelle Condizioni in materia di giurisdizione.

## 7. Modifiche che possiamo apportare al presente Accordo

- 7.1. Potremo apportare delle modifiche al presente Accordo. Alcuni dei motivi sono illustrati nella tabella seguente.

Perché possiamo apportare delle modifiche:	Esempi:
<b>Apportiamo miglioramenti a vantaggio dell'Utente.</b>	Rendiamo il presente Accordo più chiaro o più equo per l'Utente.
	Introduciamo un nuovo servizio facoltativo e inseriamo nuovi termini per spiegarlo.

	Riduciamo una commissione o un onere a carico dell'Utente o gli offriamo un tasso di cambio migliore.
<b>Per assicurarci di osservare le modifiche di legge, le normative, i codici di settore, le linee guida o le decisioni di un tribunale o di un'autorità di regolamentazione.</b>	Siamo obbligati per legge a modificare le modalità di verifica dell'identità dell'Utente.
<b>Il costo della fornitura dei servizi è cambiato.</b>	I costi a nostro carico aumentano a causa di una variazione dei costi di gestione dell'attività, ad esempio i costi dei nostri sistemi.
<b>Decidiamo con ragionevolezza di dover addebitare i nostri servizi in modo diverso.</b>	Decidiamo che una nuova tariffa sia più facile da comprendere o che rifletta meglio il modo in cui i nostri clienti utilizzano il servizio.
<b>Le tecnologie che utilizziamo, le migliori pratiche del settore o le richieste dei clienti sono cambiate.</b>	Interrompiamo l'erogazione di un servizio o di una funzionalità perché i clienti non li utilizzano più.

- 7.2. È difficile per noi prevedere tutti i motivi per cui potremmo dover effettuare una modifica. Ciò significa che potremmo apportare modifiche per motivi non elencati sopra. Tuttavia, apporteremo solo le modifiche che riteniamo ragionevoli e/o valide e solo se consentite dalla legge.
- 7.3. Comunicheremo all'Utente le modifiche al presente Accordo solo se richiesto dalla legge del suo Paese (per maggiori informazioni al riguardo, consultare le Condizioni in materia di giurisdizione).
- 7.4. Potremo modificare le condizioni supplementari (ad esempio, in relazione alle nostre Commissioni e ai tassi di cambio) in qualsiasi momento, nel rispetto della legge.
- 7.5. Se l'Utente non intende accettare una modifica, nella tabella che segue indichiamo cosa fare.

**Se l'Utente non intende accettare una modifica e siamo tenuti, in base alla legge del suo Paese, a comunicargli le**

**Se l'Utente non intende accettare una modifica e non siamo tenuti, in base alla legge del suo Paese, a**

<b>modifiche apportate alle nostre Condizioni:</b>	<b>comunicargli le modifiche apportate alle nostre Condizioni:</b>
<p>L'Utente può rescindere il presente Accordo (e smettere di utilizzare i nostri servizi) senza sostenere alcun costo, a condizione che ce lo comunichi prima dell'applicazione della modifica.</p> <p>Se avvisiamo l'Utente di una modifica e non riceviamo alcuna comunicazione da parte sua, riterremo che sia soddisfatto e che abbia accettato la modifica apportata.</p>	<p>L'Utente dovrà interrompere l'utilizzo dei nostri servizi.</p>

## 8. Garantire la sicurezza e l'incolumità dell'Utente

- 8.1. Vogliamo mantenere al sicuro sia l'Utente che il suo denaro quando utilizza i nostri servizi (e per farlo disponiamo di sistemi sicuri), ma anche l'Utente dovrà aiutarci. Alcuni dei motivi sono illustrati nella tabella seguente.

<b>Come utilizzare in sicurezza i nostri servizi:</b>	<b>Esempi:</b>
<b>Non inviare denaro a persone che non si conoscono o di cui non ci si fida.</b>	Non utilizzare i nostri servizi per inviare denaro a sconosciuti o a persone che non si conoscono bene.
<b>Proteggere i dati utilizzati per accedere ai nostri canali.</b>	Non conservare i dati in un luogo accessibile ad altri, ad esempio in un biglietto sulla scrivania o in una cartella online non protetta.
<b>Tenere al sicuro i dati di pagamento.</b>	Tenere segrete informazioni come i dati della carta e del conto corrente.
<b>Seguire tutte le ragionevoli istruzioni da noi fornite, o che pubblichiamo sui nostri Canali, che hanno lo scopo di</b>	Modificare i dati utilizzati per accedere ai nostri Canali se da noi richiesto, ad esempio

<b>garantire un uso sicuro dei nostri servizi da parte dell'Utente.</b>	se pensiamo che i dati siano stati compromessi.
---	---

8.2. In caso di dubbi sulla sicurezza del proprio conto, contattarci immediatamente. Ad esempio:

- se si ritiene che le proprie credenziali di sicurezza siano state compromesse;
- se si riceve un messaggio da qualcuno che sostiene di essere la nostra azienda.

Per le modalità di contatto, consultare il paragrafo 10 delle Condizioni generali.

8.3. Se l'Utente non adotta misure ragionevoli per utilizzare in modo sicuro i nostri canali e servizi, non saremo responsabili di eventuali perdite economiche. Per ulteriori informazioni, consultare le nostre [pagine delle domande frequenti](#).

## 9. Altre condizioni importanti

9.1. **L'Utente accetta che le sue informazioni vengano utilizzate per fornirgli i nostri servizi.**

Questo può comportare l'utilizzo dei suoi dati per contattarlo o per trasmetterli a terzi, se necessario, in conformità con l'[Informativa sulla privacy di WorldRemit](#) e l'[Informativa sulla privacy di Sendwave](#). L'Utente può chiederci di interrompere questa operazione; tuttavia, questo significherebbe che non potremo fornirgli alcun servizio (e potremo comunque utilizzare i suoi dati se abbiamo il diritto legale di farlo).

9.2. **Nessun soggetto terzo gode di alcun diritto ai sensi del presente Accordo.**

Il presente Accordo è stipulato tra l'Utente e la nostra società. Nessun soggetto terzo avrà il diritto di far valere alcuna condizione del presente Accordo.

9.3. **Come possiamo far valere i nostri diritti?**

Se decidiamo di non far valere immediatamente un diritto nei confronti dell'Utente, potremmo decidere di farlo valere in seguito. Non rinunceremo a tale diritto.

9.4. **Come possiamo trasferire i nostri diritti e obblighi?**

In futuro, potremmo trasferire alcuni o tutti i nostri diritti e obblighi ai sensi del presente Accordo a un'altra società. In tal caso, il presente Accordo continuerà ad applicarsi a quest'ultima. Al contrario, l'Utente non può trasferire a terzi i diritti che gli sono conferiti dal presente Accordo.

9.5. **Fare attenzione quando si utilizzano collegamenti da e verso altri siti web.**

A volte inseriamo nei nostri Canali dei collegamenti ad altri siti web se riteniamo che possano essere utili. Tuttavia, non abbiamo alcun controllo su questi siti web e non siamo responsabili del loro contenuto, né di eventuali perdite derivanti dal loro utilizzo da parte dell'Utente.

9.6. **Cosa include il presente Accordo?**

Il presente Accordo include le presenti Condizioni e l'accettazione delle stesse da parte dell'Utente al momento della registrazione.

9.7. **Traduzione del presente Accordo.**

In alcuni Paesi, il presente Accordo sarà fornito in una lingua diversa dall'inglese. Ciò può talvolta portare a delle incongruenze. In tal caso, la versione inglese dell'Accordo prevarrà su ogni altra versione tradotta

9.8. dello stesso.

9.9. **Cosa si intende con la dicitura "a norma di legge"?**

Nessuna disposizione del presente Accordo limita la responsabilità nostra o dell'Utente se questa non può essere esclusa o limitata ai sensi della legge applicabile.

9.10. **Che cosa accade se un tribunale ritiene che una parte del presente Accordo non possa essere applicata?**

Ogni paragrafo o sottoparagrafo o riga di tabella del presente Accordo ha validità separata. Se un tribunale della giurisdizione competente decide che una qualsiasi parte del presente Accordo non è valida oppure è illegale o inapplicabile, i restanti paragrafi rimarranno in vigore a tutti gli effetti.

## 10. Comunicazioni reciproche

10.1. L'Utente può contattarci nei modi indicati nelle Condizioni in materia di giurisdizione.

10.2. Potremo contattare l'Utente nei seguenti modi utilizzando le informazioni di contatto che ci ha fornito. L'Utente dovrà mantenere aggiornate tali informazioni nei nostri archivi:

- per posta;
- tramite email;
- per telefono (chiamate e messaggi di testo);
- per via elettronica (inclusi i messaggi digitali che possiamo inviare all'Utente attraverso i nostri canali).

10.3. L'Utente dovrà verificare regolarmente e frequentemente la presenza di comunicazioni da parte nostra attraverso i nostri Canali. Se non segue o non controlla le nostre comunicazioni, l'Utente potrebbe perdere informazioni importanti sui nostri servizi. A norma di legge, se ciò dovesse accadere non saremo responsabili di alcuna conseguenza o perdita.

10.4. In caso di ragionevoli dubbi sulla sicurezza del proprio conto o di un sospetto o effettivo uso fraudolento dei nostri servizi, potremo contattare l'Utente telefonicamente, via email o in entrambi i modi (a meno che contattarlo non sia illegale o comprometta le nostre ragionevoli misure di sicurezza).

10.5. L'Utente dovrà conservare una copia del presente Accordo e di ogni comunicazione che gli invieremo o renderemo disponibile.

10.6. Se i dati di contatto dell'Utente non sono aggiornati, potremmo addebitargli un costo ragionevole per il tentativo di rintracciarlo.

## **11. Comunicazioni elettroniche**

- 11.1. Potremo fornire all'Utente informazioni o documenti importanti per via elettronica (ad esempio, attraverso notifiche e messaggi su uno dei nostri Canali). Ciò può includere documenti come le presenti Condizioni ed eventuali modifiche o integrazioni delle stesse, nonché comunicazioni relative al servizio clienti e divulgazioni o avvisi relativi ai nostri servizi. Utilizzando i nostri servizi, l'Utente accetta di ricevere comunicazioni in formato elettronico. Per maggiori dettagli e per conoscere i diritti previsti dalla legge, consultare le Condizioni di competenza giurisdizionale.

## **Sezione 2: Condizioni specifiche per i servizi**

### **Parte A: Servizio di trasferimento di fondi**

#### **1. In cosa consiste questo servizio**

##### **In cosa consiste il nostro "servizio di trasferimento di fondi"?**

Il nostro servizio di trasferimento di fondi permette di inviare denaro ad altre persone in tutto il mondo. Maggiori informazioni sulla portata del nostro servizio di trasferimento di fondi sono disponibili nelle nostre [pagine delle domande frequenti](#).

- 1.1. Questo servizio deve essere utilizzato per inviare denaro a soggetti:
  - che si conoscono personalmente e di cui ci si fida: non trasferire denaro a sconosciuti;
  - di cui si ha fiducia: il servizio consente di effettuare un trasferimento per pagare, ad esempio, una bolletta.
- 1.2. Il nostro servizio di trasferimento di fondi è solitamente disponibile 24 ore su 24, 365 giorni all'anno. In alcuni casi questo servizio potrebbe non essere disponibile, ad esempio se dobbiamo apportare miglioramenti ai nostri sistemi o se si verifica un guasto. Consultare i nostri Canali per maggiori informazioni.

#### **2. Richiedere un trasferimento di fondi**

- 2.1. Inviando una richiesta di trasferimento di fondi tramite uno dei nostri Canali, l'Utente acconsente all'invio di denaro da parte nostra per suo conto. Considereremo ogni richiesta di trasferimento di fondi come ricevuta dal momento in cui l'Utente la invia. Tuttavia, potremmo non confermare l'accettazione della sua richiesta ed elaborarla fino a quando l'Utente non avrà completato tutti i passaggi necessari, compresi quelli richiesti per iniziare a utilizzare i nostri Canali (vedere [qui](#)) e noi non avremo completato i passaggi necessari per confermare la transazione e non avremo fornito all'Utente una conferma della transazione stessa.

##### **Informazioni necessarie per il trasferimento di fondi**

- 2.2. Per utilizzare il nostro servizio di trasferimento di fondi, l'Utente dovrà fornirci alcune informazioni su di sé, sul soggetto a cui desidera trasferire i fondi (il **Destinatario**) e sul metodo di ricezione prescelto. Alcuni esempi delle informazioni di cui avremo bisogno sono riportati nella tabella sottostante. Per i servizi offerti in alcuni Paesi, potrebbero essere necessarie informazioni diverse. In tal caso, informeremo l'Utente.

Metodo di ricezione	Informazioni che l'Utente dovrà fornire:
	<p>Per quanto riguarda la <b>sua persona</b>, ad esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nome completo</li> <li>• Data di nascita</li> <li>• Luogo di nascita</li> <li>• Indirizzo postale</li> <li>• Numero di conto o altro numero di riferimento (se applicabile)</li> </ul>
<b>Bonifico bancario</b>	<p>Per quanto riguarda il Destinatario, ad esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nome completo</li> <li>• Nome della banca</li> <li>• Nome e codice della filiale</li> <li>• Numero del conto e codice filiale</li> <li>• Tipo di conto</li> <li>• IBAN (numero di conto bancario internazionale) e BIC (codice di identificazione bancario), o codice SWIFT.</li> <li>• Causale per l'invio</li> </ul>
<b>Ritiro in contanti / Mobile money</b>	<p>Per quanto riguarda il Destinatario, ad esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nome completo</li> <li>• Numero di telefono</li> <li>• Indirizzo postale</li> <li>• Causale per l'invio</li> </ul>

2.3. Inoltre, è possibile che l'Utente debba fornirci altre informazioni di cui abbiamo bisogno per:

- completare il trasferimento di fondi (all'Utente verrà spiegato esattamente quali informazioni deve fornire sui nostri Canali). Ad esempio, esistono diversi modi per finanziare (pagare) un trasferimento di fondi;
- rispettare i nostri obblighi di legge.

2.4. Tutte le informazioni che l'Utente ci fornisce su un trasferimento di fondi devono essere corrette (ad esempio, l'importo che desidera trasferire e i dati del destinatario). Una volta ricevuta la richiesta di trasferimento di fondi, di solito non è possibile apportare modifiche.

#### **Tempistiche del trasferimento di fondi**

2.5. Il tempo necessario per un trasferimento di fondi può dipendere dal Paese ricevente scelto:

<b>Tipo di trasferimento di fondi</b>	<b>Tempi di disponibilità del trasferimento di fondi per il Destinatario</b>
Trasferimenti in euro (EUR) o sterline (GBP) verso un conto nel Regno Unito o nel SEE (Spazio Economico Europeo).	Di solito, poco dopo la conferma della transazione e non oltre la fine del giorno lavorativo successivo.
Tutti gli altri trasferimenti transfrontalieri non in GBP e in una valuta non europea del SEE, come lo Zloty polacco, verso un conto nel Regno Unito o nel SEE.	Di solito, poco dopo la conferma della transazione e non oltre la fine del quarto giorno lavorativo successivo.
Trasferimenti su conti al di fuori del SEE. Trasferimenti nella valuta di un Paese non appartenente al SEE.	Di solito poco dopo la conferma della transazione e, nella maggior parte dei casi, non oltre la fine del giorno lavorativo successivo. Per maggiori informazioni, vedere i paragrafi seguenti.

2.6. Il tempo necessario per un trasferimento dipende anche da altri fattori, tra cui il metodo di pagamento utilizzato e il metodo di consegna scelto. Un trasferimento può richiedere più tempo, ad esempio se:

- il Paese ricevente rappresenta una rotta meno frequentemente utilizzata;
- il metodo di ricezione scelto è disponibile solo durante gli orari di lavoro locali;
- il trasferimento di fondi è stato rifiutato o ritardato (vedere il paragrafo 5 delle Condizioni generali);

- non possiamo elaborare il trasferimento di fondi in tempi brevi a causa di circostanze al di fuori del nostro controllo (vedere il paragrafo 1.2 e il paragrafo 3 delle Condizioni generali).

2.7. Le tempistiche dei trasferimenti di fondi riportate nella tabella precedente sono rappresentative del servizio offerto per una transazione media. Esse non garantiscono le tempistiche del servizio che forniremo per una singola transazione. Per maggiori informazioni sulle tempistiche, vedere le [pagine delle domande frequenti](#).

### 3. Commissioni e tassi di cambio

#### Quali sono i nostri "tassi di cambio"?

Quando nel presente Accordo facciamo riferimento a un tasso di cambio, intendiamo il prezzo della valuta di un Paese rispetto a quello di un altro Paese nel momento in cui avviene la transazione per la coppia di valute in questione (ad esempio, GBP/EUR), che offriamo per una specifica transazione.

Il tasso di cambio viene determinato analizzando i tassi della banca centrale e quelli di mercato. Questo approccio ci permette di considerare una serie di fattori che possono influenzare il valore.

- 3.1. A volte è necessario convertire la valuta del trasferimento di fondi. Questo può accadere quando l'Utente invia fondi a una persona in un Paese diverso dal suo.
- 3.2. Prima di completare un trasferimento di fondi, nei nostri Canali l'Utente troverà indicato:
  - l'importo totale da pagare per il trasferimento di fondi (compresa la somma di denaro che l'Utente desidera trasferire più le nostre commissioni) e altre voci di legge;
  - i tassi di cambio eventualmente applicati. I tassi di cambio possono cambiare a seconda del tempo necessario per completare il trasferimento di fondi; in tal caso, all'Utente verrà fornito l'ultimo tasso di cambio applicabile.
- 3.3. Le nostre commissioni possono includere commissioni o addebiti che dipendono dall'importo di denaro che l'Utente sta trasferendo (ad es. dove l'importo è inferiore a un determinato valore).
- 3.4. Le commissioni che applichiamo possono anche dipendere da come l'Utente paga per la transazione (metodo di pagamento), dalle valute coinvolte nel trasferimento di fondi, da dove si trova la persona a cui invia il denaro e da come quella persona riceve il denaro (metodo di ricezione).
- 3.5. Altri fattori che potrebbero influenzare le nostre commissioni includono i costi che sosteniamo per elaborare il trasferimento di denaro.
- 3.6. C'è anche una differenza tra il tasso di cambio a cui acquistiamo la valuta e il tasso di cambio che forniamo. Solitamente ricaviamo del denaro da questa operazione.

- 3.7. Potrebbero verificarsi ritardi o essere applicati oneri aggiuntivi o imposte applicate da terzi che sono al di fuori del nostro controllo.
- 3.8. L'importo delle nostre commissioni e i tassi di cambio che possono applicarsi al trasferimento di denaro possono cambiare in qualsiasi momento senza preavviso.

#### **4. Responsabilità e obblighi a nostro carico**

- 4.1. Non siamo tenuti a elaborare tutti i trasferimenti di fondi che ci vengono richiesti. Possiamo rifiutarci di fornire i nostri servizi a qualsiasi persona. Ove possibile, comunicheremo all'Utente quando e perché non abbiamo evaso una richiesta di fondi (se la legge ce lo consente). Qualora dovessimo decidere di non elaborare un trasferimento di fondi, non saremo responsabili di eventuali perdite o danni. A scanso di equivoci, nulla di quanto riportato nella frase precedente limita i rimedi cui l'Utente potrebbe avere diritto per legge.

#### **5. Annullamenti e rimborsi**

- 5.1. Se ritiene che sia stato commesso un errore (da parte sua o da parte nostra) nell'utilizzo del nostro servizio di trasferimento di fondi, l'Utente è invitato a contattarci immediatamente. In alcune giurisdizioni, come gli Stati Uniti, l'Utente potrebbe godere di diritti di annullamento legali e di rimedi per la risoluzione degli errori. Per maggiori informazioni su come, quando e se un trasferimento di fondi può essere annullato, consultare le nostre Condizioni di competenza giurisdizionale.

#### **6. Limiti dei trasferimenti di fondi**

- 6.1. Possiamo porre dei limiti al numero e al valore dei trasferimenti di fondi che l'Utente può effettuare in un determinato periodo di tempo (ad es. giornaliero, settimanale, mensile).
- 6.2. Se esiste un limite, lo comunicheremo all'Utente prima che questi richieda un trasferimento di fondi.

## Parte B: Servizio di ricarica telefonica

### 1. In cosa consiste questo servizio

#### In cosa consiste la "ricarica telefonica"?

Il credito telefonico è un credito che viene aggiunto al conto di un telefono cellulare. Può essere utilizzato per effettuare chiamate, inviare messaggi di testo o immagini e utilizzare i dati. Il nostro servizio di ricarica telefonica permette di acquistare credito telefonico e di inviarlo al cellulare di un'altra persona.

- 1.1. Utilizzare questo servizio per inviare ricariche telefoniche a persone che si conoscono personalmente. Non utilizzarlo per inviare credito telefonico a sconosciuti.
- 1.2. Il nostro servizio di ricarica telefonica è solitamente disponibile 24 ore su 24, 365 giorni all'anno. In alcuni momenti il servizio potrebbe non essere disponibile, ad esempio quando dobbiamo apportare miglioramenti o aggiornamenti ai nostri sistemi o quando si verifica un guasto.
- 1.3. Questo servizio può essere utilizzato solo in relazione agli specifici operatori di telefonia mobile elencati nei nostri Canali, che possono cambiare periodicamente.

### 2. Come funziona

- 2.1. Inviando una richiesta tramite i nostri Canali, l'Utente acconsente all'invio di denaro da parte nostra per suo conto. Considereremo ogni richiesta di ricarica telefonica come ricevuta dal momento in cui l'Utente la invia. Tuttavia, potremmo non confermare l'accettazione della sua richiesta ed elaborarla fino a quando non avrà completato tutti i passaggi necessari per iniziare a utilizzare i nostri Canali (vedere [qui](#)) e noi non avremo completato i passaggi necessari per confermare la transazione e non gli avremo fornito una conferma della transazione stessa.
- 2.2. Per utilizzare il nostro servizio di ricarica telefonica, l'Utente dovrà comunicarci, ad esempio:
  - il numero di cellulare a cui desidera inviare il credito telefonico;
  - l'importo del credito telefonico che desidera inviare.
- 2.3. In alcuni casi, per offrire all'Utente il nostro servizio di ricarica telefonica avremo bisogno di altre informazioni da parte sua. Se così fosse, comunicheremo all'Utente le informazioni necessarie sui nostri Canali.

### 3. Commissioni e oneri

- 3.1. In alcuni Paesi, dalle ricariche telefoniche devono essere dedotte alcune imposte. L'importo delle imposte dovute può essere:
- incluso nell'importo totale che l'Utente pagherà per il credito telefonico. In questo caso, l'importo del credito telefonico da inviare che l'Utente visualizzerà sarà adeguato in base alle Commissioni e, in alcuni casi, alle imposte e/o ai tassi di cambio applicabili;
  - detratto dal credito telefonico ricevuto dal destinatario. In questo caso, il destinatario riceverà un credito telefonico inferiore all'importo che l'Utente gli ha inviato originariamente.
- 3.2. Le nostre Commissioni possono cambiare in qualsiasi momento e senza preavviso. Prima di completare una ricarica telefonica, sui nostri canali verrà mostrato l'importo che l'Utente pagherà per la ricarica telefonica, oltre ad altre voci di legge.

### 4. Tempi di consegna

- 4.1. La ricarica telefonica viene solitamente inviata entro pochi minuti dall'avvenuto pagamento sul nostro Canale e dalla conferma dell'accettazione dell'ordine. I tempi sono rappresentativi del servizio offerto per una transazione media. Essi non garantiscono la tempistica del servizio per una singola transazione.
- 4.2. A volte può verificarsi un ritardo, ad esempio a causa della congestione della rete mobile locale o di problemi tecnici. In caso di dubbi su ritardi più lunghi, visitare i nostri Canali o contattarci.

### 5. Responsabilità a nostro carico

- 5.1. È **nostra responsabilità** inviare la ricarica telefonica in base alle istruzioni dell'Utente.
- 5.2. È invece **responsabilità dell'Utente** fornirci i dati corretti per l'invio della ricarica telefonica (ad esempio, il numero di cellulare e l'importo del credito telefonico).
- 5.3. È infine **responsabilità degli operatori di telefonia mobile** fornire i servizi di telefonia mobile relativi alla ricarica telefonica.

## **6. Annullamenti e rimborsi**

- 6.1. Una volta accettata la richiesta di invio della ricarica telefonica, l'Utente non potrà più annullarla, a meno che non sia previsto dalla legge.
- 6.2. A norma di legge, una volta inviata una ricarica telefonica, non è più possibile:
  - rimborsarla;
  - eliminarla dal telefono del destinatario.

## **7. Limiti delle transazioni**

- 7.1. Possiamo porre dei limiti al numero e al valore delle ricariche telefoniche che l'Utente può effettuare in un determinato periodo di tempo (ad es. giornaliero, settimanale, mensile).
- 7.2. Questi limiti sono stabiliti in base alle leggi locali o alle restrizioni dell'operatore di telefonia mobile. Se è previsto un limite, lo comunicheremo all'Utente al momento di effettuare una ricarica telefonica.

### **Sezione 3: Condizioni di competenza giurisdizionale**

#### **Spazio economico europeo**

##### **1. A chi si applica questa sezione**

1.1. Questa sezione si applica agli Utenti che risiedono abitualmente in Austria, Belgio, Bulgaria, Croazia, Repubblica di Cipro, Repubblica Ceca, Danimarca, Estonia, Finlandia, Francia, Germania, Grecia, Ungheria, Islanda, Irlanda, Italia, Lettonia, Liechtenstein, Lituania, Lussemburgo, Malta, Paesi Bassi, Norvegia, Polonia, Portogallo, Romania, Slovacchia, Slovenia, Spagna e Svezia.

##### **2. Con quale società è stipulato il presente Accordo e come è regolamentato?**

<b>L'Utente risiede nello Spazio economico europeo e utilizza:</b>	<b>Il presente Accordo sarà sottoscritto da (o dai relativi successori e cessionari):</b>	<b>Sede legale della persona giuridica:</b>	<b>Informazioni normative sulla persona giuridica:</b>
<b>Il marchio WorldRemit</b>	WorldRemit Belgium SA	Rue du Commerce 31, Bruxelles, 1000, Belgio.	In qualità di istituto di pagamento, WorldRemit Belgium SA è autorizzata e regolamentata dalla Banca nazionale del Belgio. Numero di registrazione: 0718.634.495
<b>Il marchio Sendwave</b>	Sendwave SA	Rue du Commerce 31, Bruxelles, 1000, Belgio.	In qualità di istituto di pagamento, Sendwave è autorizzata e regolamentata dalla Banca nazionale del Belgio. Numero

			dell'azienda: 0733.531.321
--	--	--	-------------------------------

### 3. Modifiche che possiamo apportare al presente Accordo

- 3.1. Apporteremo modifiche al presente Accordo solo nella misura in cui sia ragionevole per noi trasferire l'impatto di tali modifiche sugli Utenti. Alcune delle ragioni per cui abbiamo apportato queste modifiche sono illustrate nella tabella riportata al paragrafo 7 delle Condizioni generali.
- 3.2. Le modifiche alle commissioni e ai tassi di cambio previste nelle Condizioni aggiuntive entreranno in vigore immediatamente.
- 3.3. Per le modifiche palesemente a favore degli Utenti, questi ultimi ne saranno informati non appena le avremo apportate. Per tutte le altre modifiche, forniremo un preavviso di 2 mesi.

### 4. Risoluzione del presente Accordo

- 4.1. **L'Utente** può recedere dal presente Accordo:
  - con decorrenza immediata, entro 14 giorni dalla registrazione su uno dei nostri canali;
  - in qualsiasi altro momento (e per qualsiasi motivo), con un preavviso di un mese.
- 4.2. **Zepz** può recedere dal presente Accordo:
  - per qualsiasi motivo, dando all'Utente il preavviso prescritto dalla legge (attualmente 2 mesi);
  - con effetto immediato, per uno qualsiasi dei motivi previsti ai paragrafi 6.2 e 6.3 delle Condizioni generali.

### 5. Annullamento di un trasferimento di fondi

- 5.1. Una volta effettuato un trasferimento di fondi, di norma non è possibile annullarlo e recuperare il denaro.
- 5.2. Se ritiene che sia stato commesso un errore (da parte sua o da parte nostra) nell'utilizzo del nostro servizio di trasferimento di fondi, l'Utente è invitato a contattarci immediatamente.
- 5.3. Pur non essendo tenuti ad assistere l'Utente nell'annullamento di un trasferimento, cercheremo di aiutarlo, se possibile (o se la legge ci impone di farlo). L'Utente accetta di fornirci assistenza a tal fine nella misura in cui ciò sia possibile.

- 5.4. Pur tentando di farlo, potremmo non essere in grado di annullare un trasferimento di denaro. In tal caso, non potremo rimborsare l'Utente. Potremmo comunque addebitare all'Utente commissioni ragionevoli per il tentativo di annullare il trasferimento di denaro.
- 5.5. Qualora fossimo in grado di rimborsare l'Utente, di norma restituiremo l'importo pagato per il trasferimento di denaro, meno:
- eventuali commissioni già addebitate;
  - eventuali commissioni ragionevoli per il tracciamento, il richiamo o l'annullamento del trasferimento di fondi.
- 5.6. Nel caso in cui un altro fornitore di servizi di pagamento ci comunichi che qualcuno ha trasferito dei fondi per errore, saremo tenuti ad aiutarlo a recuperarli. Qualora l'Utente sia in qualche modo collegato all'errore e non si riesca a recuperare il denaro, il fornitore dei servizi di pagamento potrà fornire i suoi dati alla persona che ha accidentalmente inviato il denaro, per consentirle di recuperare il denaro direttamente dall'Utente.
- 5.7. Su nostra richiesta e nel rispetto della legge, l'Utente dovrà immediatamente rimborsare a noi (o a una terza parte da noi scelta) il trasferimento di fondi che abbiamo effettuato per suo conto se, ad esempio:
- abbiamo effettuato un trasferimento di fondi per errore;
  - riteniamo con ragionevole certezza che l'Utente o altri abbiano utilizzato il nostro servizio di trasferimento di fondi in un modo non consentito;
  - riteniamo con ragionevole certezza che il trasferimento di fondi sia collegato ad attività illegali, fraudolente o proibite (vedere il paragrafo 5 delle Condizioni generali) svolte dall'Utente o da altri;
  - utilizzando il servizio di trasferimento di fondi, l'Utente ha violato il presente Accordo in qualsiasi altro modo.

## **6. Diritto dell'Utente a un rimborso**

- 6.1. Il paragrafo 4 delle Condizioni generali contiene esempi di casi in cui possiamo o meno rimborsare l'Utente. Potremmo inoltre non essere in grado di rimborsare l'Utente se:
- l'Utente ha fornito informazioni errate (ad esempio, coordinate bancarie sbagliate per l'invio del denaro);
  - l'Utente non ha utilizzato i nostri servizi in modo sicuro (ad esempio, non ha tenuto al sicuro le proprie credenziali di sicurezza). Per maggiori informazioni, si veda il paragrafo 8 delle Condizioni generali);
  - i nostri servizi sono stati utilizzati per inviare fondi al di fuori dello Spazio economico europeo.
- 6.2. Eventuali richieste di rimborso devono essere inoltrate:

- per iscritto, ai recapiti di cui al paragrafo 8 delle presenti Condizioni di competenza giurisdizionale;
  - entro 13 mesi dal pagamento del servizio con cui si è verificato il problema.
- 6.3. Nel caso in cui il rimborso sia accettato, verrà effettuato nel più breve tempo possibile. Fatti salvi i rimborsi effettuati in conformità al paragrafo 6 delle presenti Condizioni di competenza giurisdizionale, rimborseremo all'Utente:
- l'importo (o un suo equivalente, come ad esempio in caso di ricarica telefonica) inviato o trasferito;
  - le Commissioni corrisposte dall'Utente.
- 6.4. Se riteniamo che sia stata commessa una frode in relazione all'utilizzo dei nostri servizi o canali, prima di effettuare il rimborso dovremo effettuare delle verifiche. Una volta effettuata questa operazione e accertata l'assenza di prove di frode, l'Utente verrà rimborsato.

## **7. Come presentare un reclamo**

- 7.1. In caso di reclamo, l'Utente è invitato a contattarci per risolvere il problema. L'Utente può presentare un reclamo contattandoci telefonicamente, tramite email o per posta ai recapiti indicati al paragrafo 9 delle presenti Condizioni di competenza giurisdizionale.
- 7.2. Il reclamo verrà esaminato il prima possibile. Ci adopereremo per inviare all'Utente una risposta definitiva entro 15 giorni. In alcuni casi la gestione del reclamo potrà richiedere più tempo. In questo caso, informeremo l'Utente entro 15 giorni e gli invieremo una risposta definitiva entro 35 giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo.
- 7.3. Se l'Utente ha presentato un reclamo ma non è ancora soddisfatto, se residente in Belgio può rivolgersi al difensore civico belga per i servizi finanziari (FOS). Per sapere se si è idonei a presentare ricorso al FOS, contattare il FOS:
- Per email, all'indirizzo [ombudsman@ombudsfin.be](mailto:ombudsman@ombudsfin.be).
  - Telefonicamente, al numero +32 (0)2 545 77 70.
- 7.4. Se risiede in un altro Paese dello Spazio economico europeo, l'Utente può inviare il reclamo:
- sulla piattaforma ODR (Online Dispute Resolution), all'indirizzo <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.
- 7.5. È inoltre possibile presentare un reclamo alla FPS Economia, PMI, Lavoratori autonomi ed Energia ("FOD Economie" / "SPF Economie"), City Atrium C, Rue du Progrès / Vooruitgangstraat, 50 - 1210 Bruxelles, inviando una segnalazione sul sito web <https://meldpunt.belgie.be/meldpunt/en/welcome>).

## 8. Legge applicabile al presente Accordo e sedi di avvio di un'azione legale

- 8.1. Al presente Accordo si applica la legge belga. Qualora si desideri intentare un'azione legale contro di noi, è possibile farlo presso i tribunali del Belgio.
- 8.2. In alcuni casi, all'utilizzo dei nostri servizi possono applicarsi le leggi di altri Paesi (ad esempio, possono applicarsi leggi locali quando l'Utente trasferisce una ricarica telefonica in un altro Paese).

## 9. Comunicazioni reciproche

- 9.1. L'Utente può contattarci tramite i recapiti indicati nella tabella seguente.

Se utilizza i servizi del nostro marchio WorldRemit, l'Utente può contattarci:		Se utilizza i servizi del nostro marchio Sendwave, l'Utente può contattarci:	
<b>Online</b>	Tramite la nostra applicazione WorldRemit o la chat disponibile alla pagina <a href="#">Contattaci</a> .	<b>Online</b>	Tramite la nostra applicazione Sendwave o la chat disponibile alla pagina <a href="#">Contattaci</a> .
<b>Telefonicamente</b>	Attraverso tutti i numeri di telefono disponibili sul <a href="#">sito web WorldRemit</a> .	<b>Telefonicamente</b>	Attraverso tutti i numeri di telefono disponibili sul <a href="#">sito web Sendwave</a> .
<b>Tramite posta</b>	Rue du Commerce 31, Bruxelles, 1000, Belgio.	<b>Tramite posta</b>	Rue du Commerce 31, Bruxelles, 1000, Belgio.

- 9.2. L'Utente potrà tracciare le proprie transazioni sulle nostre applicazioni mobili dedicate.
- 9.3. L'Utente potrà accedere ai registri che mostrano quali servizi sono stati utilizzati ed eventuali informazioni aggiuntive, come ad esempio le nostre commissioni.

## 10. Lingue

- 10.1. Il presente Accordo è redatto in lingua inglese. La lingua in cui comunicheremo con l'Utente è l'inglese (se non diversamente richiesto dalla legge). Per i clienti WorldRemit, sono disponibili versioni in danese, olandese, tedesco, italiano, spagnolo e francese delle Condizioni. Per i clienti Sendwave, sono disponibili versioni in francese, italiano e spagnolo delle Condizioni.

## **Prospetto 1 – Utilizzo dei nostri canali**

### **Inizio**

Prima di poter iniziare a fornire i nostri servizi, dovremo verificare l'identità dell'Utente. Per farlo, avremo bisogno di:

- Informazioni personali sull'Utente, come nome e cognome, indirizzo, data di nascita, numero di telefono e indirizzo email.
- Documenti che ci aiutino a verificare la sua identità, come il passaporto o la patente di guida.

Potremmo anche aver bisogno di verificare i motivi per cui l'Utente utilizza i nostri servizi. L'Utente dovrà fornirci tutte le informazioni che gli chiederemo a questo proposito.

Prima di poter iniziare a usufruire dei nostri servizi, l'Utente dovrà registrarsi creando un conto sui nostri Canali. Le informazioni su come farlo gli verranno fornite al momento della registrazione.

Quando si registra ai nostri Canali e/o utilizza i nostri servizi, è importante che l'Utente:

- Mantenga aggiornate le sue informazioni personali. Se i suoi dati cambiano (ad esempio, se cambia indirizzo, in particolare se si trasferisce in un altro Paese, o se cambia numero di telefono), dovrà comunicarcelo il prima possibile.
- Risponda il prima possibile a ogni nostra richiesta di informazioni.
- Ci fornisca qualsiasi altra informazione su di sé o su altri di cui potremmo avere bisogno per fornire i nostri servizi.
- Si assicuri che tutte le informazioni o i documenti che ci fornisce siano autentici e accurati.



## Come utilizzeremo i dati dell'Utente

Abbiamo bisogno di raccogliere e utilizzare dati che riguardano l'Utente per diversi motivi, alcuni dei quali sono illustrati nella tabella che segue.

<b>Perché raccogliamo i dati dell'Utente:</b>	<b>Esempi:</b>
<b>Per creare e gestire il conto dell'Utente.</b>	Per configurare il conto dell'Utente abbiamo bisogno dei suoi dati personali, come nome, data e luogo di nascita.
<b>Per permetterci di fornirgli i nostri servizi.</b>	Per elaborare una richiesta di pagamento abbiamo bisogno di informazioni sul conto corrente dell'Utente, sulla sua carta di debito o sulla sua carta di credito.
<b>Per soddisfare i nostri obblighi legali e normativi.</b>	Avremo bisogno di informazioni sull'identità dell'Utente, come una copia del suo documento di identità e una prova del suo indirizzo, per prevenire eventuali frodi e pratiche di riciclaggio di denaro.

Potremo inoltre condividere i dati dell'Utente con terze parti di nostra fiducia per tali scopi. Per maggiori dettagli sulle informazioni che conserviamo e su come possiamo utilizzarle, consultare [l'Informativa sulla privacy di WorldRemite](#) e [l'Informativa sulla privacy di Sendwave](#).

Versione UE-SEE 01/2026  
26.4.2026