

CONDIZIONI GENERALI DEI SERVIZI DI PAGAMENTO E SERVIZI ACCESSORI

Premesso che

1. Custom House è una società facente parte del gruppo Western Union ed operante nel settore dei servizi di pagamento e di intermediazione in cambi. Custom House è iscritta nell'Elenco tenuto presso la Financial Services Authority ai sensi dei Payment Service Regulations 2009 con n. 517165 e pertanto è un soggetto legittimato ad operare in regime di libera prestazione di servizi in Italia per l'esercizio delle attività di servizi di pagamento e altre attività accessorie ai sensi del Titolo V-ter del Decreto Legislativo 1° settembre 1993, n. 385, e sue successive integrazioni e modificazioni (T.U. delle leggi in materia bancaria e creditizia – T.U.B.), e comunque senza assunzione di rischi in proprio.
2. il Cliente è stato informato che i suoi dati personali verranno trattati per l'adempimento del presente incarico (Regolamento UE 2016/679 – “Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati” o “GDPR”).

Quanto fin qui premesso è da intendersi parte integrante del presente Contratto.

Il Cliente può conferire a Custom House l'incarico di effettuare servizi di pagamento ed eventuali servizi accessori.

Il suddetto incarico viene regolato dalle seguenti Condizioni Generali di Contratto:

ARTICOLO 1 - DEFINIZIONI

Nel presente Contratto, i termini con iniziale maiuscola, qui di seguito elencati, avranno il significato ad essi attribuito in quest'articolo, salvo ove diversamente specificato in modo espresso:

1. “**Cliente**” significa il cliente indicato nel Contratto che può essere indifferentemente un Consumatore, una Micro-Impresa oppure un'impresa;
3. “**Comunicazione**” significa qualsiasi comunicazione o messaggio tra le Parti relativi al Contratto ed inviati con le modalità in esso previste;
4. “**Consumatore**”: una persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta;
5. “**Contratto**” significa le presenti Condizioni Generali di Contratto integranti un contratto quadro per la prestazione dei Servizi nonché gli Ordini, le schede, gli allegati e qualsiasi altro atto o documento aggiuntivo annesso alle presenti Condizioni Generali di Contratto o applicabile in relazione al Contratto;
6. “**Custom House**” e “**Western Union Business Solutions**” significano Custom House Financial (UK) Ltd. nonché tutte le società dalla stessa controllate, le società affiliate e collegate; ogni successore o cessionario (ove consentito), così come i suoi amministratori, dirigenti, rappresentanti, dipendenti e agenti. Custom House Financial (UK) Ltd. offre i suoi servizi utilizzando il marchio Western Union Business Solutions;
7. “**Data di Regolamento**” significa il Giorno indicato dal Cliente ed accettato da Custom House per l'esecuzione di un Ordine. In mancanza di qualsiasi indicazione, viene concordato che la Data di Regolamento sarà il Giorno successivo al Giorno di ricevimento dell'Ordine del Cliente da parte di Custom House;
8. “**Evento di insolvenza**” significa:
 - i. che un'iniziativa è stata assunta per:
 - A. l'assoggettamento a procedure concorsuali (fallimento, concordato preventivo o altra procedura concorsuale);
 - B. il raggiungimento di un accordo di ristrutturazione dei debiti o qualsivoglia altra procedura di risoluzione stragiudiziale della crisi;
 - ii. è stato nominato un amministratore giudiziario;
9. “**Giorno**” significa un giorno in cui le banche o altri istituti di pagamento sono aperti al pubblico (anche per attività di cambio valuta straniera) nel luogo indicato da Custom House per i fini previsti dal Contratto;
10. “**Informativa Precontrattuale**” indica l'insieme dei documenti di trasparenza precontrattuale, incluse le presenti Condizioni Generali di Contratto, che Custom House ha pubblicato e reso accessibili al Cliente al seguente indirizzo web: business.westernunion.co.uk;

11. **"Istituto di Pagamento"**, significa Custom House, società di diritto inglese, con sede legale in Londra (Regno Unito), 12 Appold Street, 2nd Floor, Partita IVA rilasciata dalle Autorità del Regno Unito n. GB863262520, Capitale sociale: 650,001.00 Lire Sterline interamente versate, iscritta al Registro delle Imprese di Londra (Regno Unito) al n. 04380026, iscritta all'Elenco tenuto presso la Financial Services Authority ai sensi dei Payment Service Regulations 2009 con n. 517165;
12. **"Internet"** significa un sistema di interconnessione di networks che connette computers in tutto il mondo;
13. **"Istruzioni"** significa ogni istruzione o richiesta formulata per telefono, lettera, fax, email o internet;
14. **"Limite Autorizzato"** significa il limite massimo sul valore del singolo Ordine o sull'ammontare totale di tutti gli Ordini che il Cliente o un Soggetto Autorizzato può porre all'Istituto di Pagamento;
15. **"Micro-Impresa"** significa l'impresa che al momento della sottoscrizione del presente Contratto possiede i requisiti di cui alla Raccomandazione della Commissione Europea n. 2003/261 del 6 maggio 2003 e che pertanto ha un organico complessivamente inferiore a 10 persone e il cui fatturato o il totale di bilancio annuale non superi 2 milioni di euro;
16. **"Modulo d'Ordine"** significa il modulo recante un Ordine, compilato ed inviato dal Cliente a Custom House al fine di avvalersi dei Servizi secondo le modalità indicate alla voce **"Ordine"**;
17. **"Mark to market"** si intende la rivalutazione giornaliera delle condizioni economiche del servizio di cambio per adeguarlo ai valori correnti di mercato;
18. **"Normale orario lavorativo"** significa l'orario intercorrente tra le ore 9 e le ore 18 di ogni Giorno;
19. **"Legge"** si intende ogni normativa primaria o secondaria vigente ed applicabile;
20. **"Ordine"** significa la richiesta o qualsiasi Istruzione data dal Cliente a Custom House di eseguire una singola operazione in esecuzione dei Servizi oggetto del Contratto. Ai fini del perfezionamento di un Ordine, l'Ordine si intende ricevuto da Custom House:
 - a. se trasmesso telefonicamente, nel momento in cui è stato ricevuto da Custom House, la quale si riserva di registrare la conversazione in conformità a quanto previsto dal Provvedimento del Garante della Privacy del 25 ottobre 2007 (Linee guida per trattamenti dei dati relativi al rapporto banca-clientela);
 - b. se trasmesso per lettera, nel momento in cui la lettera è pervenuta ad effettiva conoscenza di Custom House;
 - c. se trasmesso via fax, nel momento in cui il fax di Custom House riceve l'Ordine
 - d. se trasmesso via email o tramite Internet, nel momento in cui l'Ordine è stato ricevuto dai sistemi informatici di Custom House;
19. **"Operazioni non autorizzate"** significa gli Ordini eseguiti in assenza del consenso del Cliente;
20. **"Parti"** significa il Cliente e Custom House, congiuntamente intesi, mentre "Parte" significa il Cliente o Custom House, singolarmente intesi;
21. **"Servizi"** significa l'esecuzione di servizi di pagamento (consistenti in servizi di trasferimento internazionale di fondi) e dei servizi accessori (consistenti nell'intermediazione in cambi), senza assunzione di rischi in proprio, di volta in volta prestati da Custom House al Cliente sulla base degli Ordini da questi impartiti ed ogni altro servizio prestato da Custom House;
22. **"Sito Web"** significa il seguente sito web di Custom House: business.westernunion.co.uk;
23. **"Soggetti Autorizzati"** significa le persone autorizzate dal Cliente ad accedere ai Servizi e/o ad effettuare Ordini per suo conto, come meglio specificato all'articolo 6.1 del Contratto.

ARTICOLO 2 – IL CLIENTE

2.1 Dichiarazioni e garanzie del Cliente

Al momento della conclusione del Contratto ed immediatamente prima di eseguire le operazioni previste e regolate dal Contratto, il Cliente dichiara e garantisce che:

- a. se il Cliente è una persona fisica, che è capace d'intendere e di volere ed è maggiore di età,
- b. ove il Cliente sia una Micro-Impresa o un'impresa, che:

- i. il Cliente è un soggetto giuridico validamente costituito e che ha rispettato tutte le regole per la sua costituzione, in conformità con la Legge del luogo di costituzione e (se non coincidente) del luogo ove ha la propria sede;
 - ii. la stipula e l'esecuzione del Contratto e delle operazioni ed obbligazioni da esso originate hanno piena efficacia e sono state autorizzate dal Cliente;
 - iii. il Cliente ha i poteri per concludere ed eseguire il Contratto, e tutte le operazioni ed obbligazioni da esso originate, e che i soggetti che, per conto del Cliente, stipulano ed eseguono il Contratto e/o le operazioni ed obbligazioni da esso originate sono stati efficacemente autorizzati o hanno comunque i necessari poteri;
- c. la stipula e l'esecuzione, da parte del Cliente, del Contratto e/o delle operazioni ed obbligazioni da esso originate non contravvengono ad alcuna disposizione normativa, amministrativa, contrattuale od organizzativa, applicabile al Cliente;
 - d. tutte le informazioni fornite dal Cliente a Custom House, incluse quelle riportate nel Modulo d'Ordine, in qualunque modo trasmesso, sono veritiere, esatte e complete, ed il Cliente avvertirà tempestivamente Custom House di qualunque modifica delle stesse;
 - e. nessuno degli eventi previsti dal successivo articolo 5.4 lettera c) si è verificato con riferimento al Cliente;
 - f. tutte le informazioni rilasciate dal Cliente a Custom House al momento della conclusione del presente Contratto o anche dopo sono vere in ogni loro aspetto. Sicché né le informazioni rilasciate dal Cliente né il comportamento del Cliente o di ogni altro soggetto che agisce per suo conto è stato o è teso a confondere ed ingannare Custom House, attraverso un'omissione o una reticenza.

2.2 Rilevanza delle dichiarazioni e garanzie rilasciate dal Cliente

Il Cliente prende atto che Custom House ha deciso di concludere il presente Contratto e le operazioni ed obbligazioni da esso originate in considerazione e sul presupposto essenziale della veridicità delle dichiarazioni e garanzie rilasciate dal Cliente nell'articolo 2.1.

2.3 Obbligo solidale del Cliente

Se il Cliente è costituito da due o più soggetti, ciascuno risponderà solidalmente di tutti gli obblighi assunti e riferiti al Cliente e Custom House potrà, a sua insindacabile discrezione, esercitare i diritti nascenti dal presente Contratto e dalle operazioni e obbligazioni da esso originate nei confronti di ogni soggetto.

ARTICOLO 3 – MANLEVA A FAVORE DI CUSTOM HOUSE

Il Cliente indennizzerà e terrà indenne Custom House da ogni e qualsiasi responsabilità, azione giudiziaria, costo, spesa o danno di qualsivoglia natura, incluse ragionevoli spese di assistenza legale, spese giudiziali e qualunque onorario o spesa sostenuti, riconducibili a dolo o colpa del Cliente, a violazione di disposizioni normative, amministrative o contrattuali da parte del Cliente, o alla non veridicità delle anzidette dichiarazioni e garanzie del Cliente. Il Cliente s'impegna altresì a rifondere a Custom House tutti i danni, i costi e le spese, incluse ragionevoli spese di assistenza legale, sostenuti da Custom House nell'esecuzione di qualsiasi disposizione del presente Contratto. Gli impegni del Cliente di cui al presente articolo sopravvivranno alla cessazione di efficacia del Contratto.

ARTICOLO 4 – TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI DEL CLIENTE – RISERVATEZZA - ANTIRICICLAGGIO

4.1 Dati Personali necessari ai Servizi. Titolarità

Custom House è tenuta a raccogliere e trattare Dati Personali al fine di eseguire i Servizi. Tali Dati Personali possono essere forniti dal Cliente, ad esempio quando fornisce i dettagli del beneficiario di un Ordine, e possono anche essere raccolti da Custom House, come nel caso in cui raccoglie informazioni supplementari per verificare le informazioni fornite dal Cliente. Il Cliente prende atto che Custom House è un prestatore di servizi indipendente che controlla autonomamente i Dati Personali forniti dal Cliente o che Custom House raccoglie, ottiene e/o tratta in connessione con la fornitura dei Servizi. Custom House tratterà i Dati Personali ottenuti in connessione con i Servizi in modo coerente con le presenti Condizioni Generali di Contratto incluso questo articolo 4, come altrimenti espressamente concordato tra il Cliente e Custom House, o come altrimenti necessario alla luce di qualsiasi Ordine del Cliente accettato da Custom House.

4.2 Consenso in base alla normativa sui sistemi di pagamento applicabile in connessione con le transazioni del Cliente

- a. Il Cliente prende atto che Custom House è tenuta a trattare Dati Personali al fine di eseguire i Servizi. Il Cliente acconsente espressamente alla raccolta, al trattamento e alla conservazione dei Dati Personali da parte di Custom House in relazione all'esecuzione dei Servizi. Inoltre, il Cliente accetta che, richiedendo di eseguire un Ordine a Custom House, acconsente e autorizza Custom House a raccogliere, trattare e conservare tutti i Dati Personali necessari per eseguire la transazione. Nel caso di un Ordine, il Cliente autorizza Custom House al trattamento e alla conservazione dei Dati Personali indicati nella conferma dell'Ordine da parte di Custom House. Prende atto inoltre che, per particolari Ordini ed istruzioni, Custom House potrà registrare il contenuto delle conversazioni telefoniche intercorse con il Cliente, anche per eventuali profili di prova e di tutela di diritti in caso di controversia.
- b. Ove non sia una persona fisica, il Cliente dichiara e garantisce che la persona fisica che sottoscrive il Contratto per suo conto ha la capacità ed è autorizzata dal Cliente a fornire il consenso per conto del Cliente stesso, così come per conto di qualsiasi società, organizzazione o azienda affiliata al Cliente che possa usufruire o ricevere i Servizi di Custom House.
- c. Nella misura in cui la normativa applicabile gli consenta di revocare il consenso in relazione a una particolare transazione, il Cliente accetta che le disposizioni sull'annullamento o cancellazione contenute nelle presenti Condizioni Generali di Contratto costituiscano il metodo esclusivo per la revoca del consenso, fatte salve le restrizioni e le limitazioni ivi stabilite. Il Cliente prende atto ed accetta che la sua revoca del consenso, anche se efficace, non pregiudicherà la liceità di qualsiasi trattamento avvenuto prima della revoca. Inoltre, prende atto che la sua revoca del consenso non pregiudicherà il diritto di Custom House di trattare, continuare il trattamento e/o conservare i Dati Personali nella misura consentita dalla normativa applicabile e/o dalle presenti Condizioni Generali di Contratto.

4.3 Dichiarazioni e garanzie

Il Cliente garantisce a Custom House che quando comunica Dati Personali o chiede di eseguire i Servizi, sta agendo nel rispetto della normativa e dei regolamenti applicabili. In particolare (e senza limitazioni), il Cliente dichiara e garantisce che (a) tutti i Dati Personali forniti a Custom House sono stati legittimamente raccolti e trattati; (b) ha raccolto tutti i necessari consensi e/o autorizzazioni, fornito tutte le informazioni necessarie e adempiuto tutti gli obblighi richiesti dalla normativa applicabile per consentire al Cliente stesso di divulgare legalmente i Dati Personali a Custom House ai fini di qualsiasi transazione richiesta e di qualsiasi trattamento consentito ai sensi di queste Condizioni Generali di Contratto; e (c) il trattamento che chiede a Custom House di effettuare in relazione a qualsiasi Dato Personale è lecito. Il Cliente accetta di indennizzare Custom House in relazione a qualsiasi reclamo che possa essere presentato nei suoi confronti da parte di terzi (inclusa qualsiasi Autorità governativa o di vigilanza) in caso di violazione da parte del Cliente della normativa e dei regolamenti allo stesso applicabili o in relazione a qualsiasi reclamo inoltrato nei confronti di Custom House da parte di terzi (inclusa qualsiasi Autorità governativa o di vigilanza) derivante da o in relazione a una violazione delle dichiarazioni e delle garanzie qui previste.

4.4 Informazioni di sicurezza

Custom House implementerà misure tecniche e organizzative progettate per proteggere i Dati Personali da trattamento illecito e da perdita accidentale, distruzione, danneggiamento, alterazione o divulgazione. Tali misure saranno appropriate al danno che potrebbe derivare dal trattamento non autorizzato o illegale o da perdita accidentale, distruzione o danno ai Dati Personali, e alla natura dei Dati Personali da proteggere.

4.5 Trattamento dei Dati consentito

Custom House tratta i Dati Personali coerentemente e nella misura consentita dalle disposizioni della normativa pertinente sulla protezione dei dati applicabile ai titolari del trattamento dei dati. I Dati Personali trattati da Custom House includono le informazioni fornite dal Cliente, così come le informazioni che Custom House potrebbe ottenere da altri programmi o servizi di Western Union, società affiliate, soggetti o entità di terze parti, o da fonti disponibili pubblicamente. Il modo in cui Custom House tratta i Dati Personali ottenuti in connessione con i Servizi è indicato nell'informativa sulla privacy applicabile riportata sul sito web di Custom House. Custom House farà in modo che l'informativa sulla privacy applicabile rispecchi accuratamente il modo in cui i Dati Personali vengono trattati in relazione ai Servizi e fornirà ragionevole preavviso di eventuali modifiche.

4.6 Terze parti e trasferimenti

- a. Custom House potrà divulgare i Dati Personali a terze parti, inclusi venditori, appaltatori (es: liberi professionisti e studi professionali che assistono Custom House nell'ambito legale, commerciale,

amministrativo, fiscale, contabile e tecnico; società che svolgono l'esercizio del servizio di corriere postale; società che prestano servizi di assistenza e di certificazione) e/o partner commerciali, per qualsiasi finalità o trattamento consentito ai sensi di queste Condizioni Generali di Contratto. Queste terze parti potrebbero trovarsi al di fuori dell'Area Economica Europea (AEE), anche in paesi al di fuori del SEE, le cui leggi sulla privacy potrebbero non garantire lo stesso livello di protezione dei dati previsto dalla legge in vigore all'interno dell'AEE. Custom House garantisce che le terze parti che riceveranno Dati Personali saranno soggette a tali termini contrattuali e che i trasferimenti a terzi al di fuori dell'AEE saranno soggetti a tali salvaguardie come richiesto dalla normativa sulla protezione dei dati applicabile. Ove richiesto dalla normativa applicabile, Custom House richiederà il consenso esplicito del Cliente.

- b. Custom House potrà divulgare Dati Personali o qualsiasi altra informazione detenuta alle Autorità di pubblica sicurezza o altri funzionari governativi, se richiesto dalla normativa applicabile o da un procedimento legale, o per quanto necessario per affermare o difendere i diritti o interessi di Custom House o quelli di altri.
- c. I Dati Personali e qualsiasi altra informazione detenuta potranno essere utilizzati da Custom House e dalle società affiliate per qualsiasi finalità indicata in queste Condizioni Generali di Contratto, inclusi ma non limitati a: Western Union International Bank GmbH, Western Union Business Solutions (USA), LLC, Western Union Business Solutions (Australia) Pty Limited, Western Union Payment Services Ireland Ltd, Western Union International Limited e Western Union Financial Services, Inc. Custom House farà in modo che l'accesso da parte delle società affiliate situate al di fuori dell'AEE resti soggetto a tali garanzie come richiesto dalla normativa sulla protezione dei dati applicabile.

4.7 Ulteriori previsioni in tema di comunicazione dei Dati

Sia Custom House che i suoi agenti, partner commerciali, venditori, fornitori di servizi, appaltatori e/o società affiliate potranno trattare i dati trasmessi con l'Ordine del Cliente ai fini dell'esecuzione della transazione richiesta, della stipulazione di rapporti contrattuali, dell'esecuzione di queste Condizioni Generali di Contratto, o per altri trattamenti o finalità consentite dal presente articolo 4. A tale riguardo, potrebbe essere necessario per Custom House ottenere dati da terze parti o trasferire dati del Cliente alle banche corrispondenti o ai suoi partner commerciali, venditori, fornitori di servizi, o società affiliate, incluse le entità situate in Paesi che non si trovano all'interno dell'Area Economica Europea, per il trattamento qui consentito.

4.8 Notifica e cooperazione

Ciascuna parte è tenuta a comunicare immediatamente all'altra parte il ricevimento di una richiesta di informazioni, pretesa, reclamo o azione relativa alla conformità dell'altra parte rispetto alla normativa sulla protezione dei dati e/o sulla sicurezza delle informazioni rispetto ai Dati Personali trattati in relazione a queste Condizioni Generali di Contratto. Ciascuna parte fornirà all'altra parte tutta l'assistenza necessaria per trattare e rispondere a tale richiesta, come ragionevolmente richiesto dall'altra parte.

4.9 Trattamento dei Dati Personali in caso di reclami

Se il Cliente inoltra un reclamo, il Cliente consente al trattamento dei dati personali necessario per svolgere le opportune investigazioni e per trattare detto reclamo.

4.10 Riservatezza

Custom House predisporrà ragionevoli precauzioni per mantenere riservata ogni informazione che Custom House riceverà dal Cliente, nonché ogni materiale e/o dato che il Cliente fornisca, crei, produca, apporti o sviluppi in relazione all'uso che lo stesso farà dei Servizi offerti da Custom House. Ciò nonostante, poiché tali informazioni, materiali e/o dati possono essere forniti attraverso Internet, comunicazioni elettroniche o mediante la trasmissione di un fax, il Cliente riconosce e conviene che Custom House non potrà assicurare che tali informazioni, materiali e/o dati continuino a rimanere riservati. Il Cliente accetta il rischio che un terzo possa venire a conoscenza di informazioni riservate relative al Cliente, e specificatamente solleva e si obbliga ad indennizzare Custom House da ogni reclamo promosso per intercettazione, accesso, monitoraggio o ricezione di ogni informazione da parte di un terzo, sia nel caso in cui queste informazioni siano state fornite dal Cliente a Custom House, sia nel caso opposto. Il Cliente riconosce e conviene che Custom House potrà comunicare il nome del Cliente ed altre informazioni personali e finanziarie relative a quest'ultimo, nonché ogni rilevante dettaglio di un Soggetto Autorizzato, di suoi dipendenti, rappresentanti, dirigenti, agenti ed affiliati sia ad Enti governativi e sia ad Autorità pubbliche, nonché a provider di servizi Internet, ed a ogni agente di una terza parte o fornitore di servizi, per ogni fine relativo all'offerta, alla fornitura, alla somministrazione o al mantenimento dei Servizi di Custom House, o per conformarsi agli obblighi normativi.

4.11 Antiriciclaggio

- a. A causa dei rischi relativi al trasferimento di valuta, Custom House adotta misure appropriate per contrastare il riciclaggio del denaro ed il finanziamento del terrorismo, anche al fine di garantire che Custom House non partecipa e non presta assistenza nel riciclaggio del denaro e nel finanziamento del terrorismo. Le forze dell'ordine e le Autorità pubbliche potranno periodicamente esaminare e richiedere copie dei documenti informativi e commerciali del Cliente tenuti da Custom House. Il Cliente prende atto che per assicurare il rispetto della normativa vigente in materia di antiriciclaggio, in determinati casi, tutte le comunicazioni e le informazioni in possesso di Custom House relative al Cliente, ivi inclusi i dettagli degli Ordini, i conti, e le relative transazioni, potranno essere resi conoscibili ed esaminati dalle forze dell'ordine e dalle Autorità pubbliche. Inoltre, il Cliente si impegna a rispettare la normativa vigente in materia di antiriciclaggio. Se il Cliente non dovesse rispettare le disposizioni normative relative all'antiriciclaggio e contrasto del finanziamento del terrorismo, il Cliente acconsente irrevocabilmente a che Custom House possa trattenere ogni somma di denaro o fondo trasmesso in conformità del presente Contratto e/o a che Custom House non esegua nessun Ordine del Cliente nel caso in cui ciò sia richiesto a Custom House da una Autorità pubblica competente o ai sensi di legge e a che tali somme di denaro non producano alcun interesse.
- b. Il Cliente accetta che Custom House potrà, a propria esclusiva discrezione, rivelare qualsiasi informazione relativa a un Ordine o a una transazione al fine di soddisfare i propri obblighi legali ai sensi della normativa applicabile, inclusi ma non limitati a leggi e/o regolamenti antiriciclaggio, su sanzioni commerciali ed economiche, o come altrimenti richiesto dalla legge o da un ordine di un tribunale. Inoltre, tale divulgazione potrà essere effettuata a qualsiasi agenzia, Ente o dipartimento governativo che eserciti autorità di regolamentazione o di vigilanza in relazione alle operazioni di Custom House, laddove tale divulgazione sia effettuata per soddisfare i normali controlli governativi o requisiti di analisi o come parte delle informazioni che sia richiesto di effettuare a tali enti governativi nel normale corso delle attività. Su richiesta, il Cliente accetta di fornire qualsiasi informazione aggiuntiva di cui Custom House dovesse avere necessità per soddisfare i propri obblighi ai sensi di questo articolo.

ARTICOLO 5 – DISPOSIZIONI GENERALI

5.1 Finalità informative

- a. Le informazioni fornite da Custom House, anche mediante Sito Web, sono accurate ed attendibili. Esse hanno, tuttavia, un valore esclusivamente informativo in linea con quanto prescritto dagli obblighi in materia di trasparenza e informazione contrattuale. In nessun caso, considerata anche la natura non professionale del Cliente, tali informazioni potranno intendersi come finalizzate a fornire consulenza finanziaria, legale, contabile, tributaria o di altro tipo.
- b. Custom House non compie alcuna valutazione, e conseguentemente non assume alcuna responsabilità, in relazione alla tempistica e ai contenuti degli Ordini inoltrati dal Cliente. Custom House, infatti, non presta alcuna attività di consulenza finanziaria e, pertanto, il Cliente sarà esclusivamente responsabile di qualsiasi propria valutazione o giudizio in ordine alla opportunità o meno di avvalersi dei Servizi forniti da Custom House per i fini che il Cliente intende perseguire.

5.2 Legge applicabile e foro competente

Il Contratto sarà disciplinato esclusivamente dalla legge italiana.

5.3 Le procedure di reclamo stragiudiziali

- a. Custom House, conformemente alle disposizioni di trasparenza prescritte dalla Banca d'Italia, adotta procedure interne per la trattazione dei reclami. Il Cliente può presentare un reclamo all'Istituto di Pagamento anche per lettera raccomandata A/R o per via telematica o per telefono. Custom House esaminerà qualsiasi reclamo e invierà una risposta entro 15 Giorni dalla data di ricezione. Se Custom House non sarà in grado di fornire una risposta completa entro 15 Giorni dalla ricezione per motivi indipendenti dalla propria volontà, invierà una risposta interlocutoria, indicando chiaramente il motivo del ritardo e specificando un termine per una risposta completa, che vi sarà entro e non oltre 35 giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo. La procedura ed ogni utile informazione per presentare reclamo sono riportate nel documento "Procedura di Reclamo" consegnato al Cliente alla firma del Contratto.
- b. Se, presentato il reclamo di cui sopra, il Cliente non sia soddisfatto ovvero non abbia ricevuto risposta da Custom House, il Cliente, prima di ricorrere al giudice, potrà rivolgersi all'Ombudsman Arbitro Bancario Finanziario. Le modalità di accesso alle procedure, la descrizione delle stesse, la composizione

dell'organo decidente e tutte le altre informazioni pertinenti relative all'Arbitro Bancario Finanziario sono disponibili sul sito web www.arbitrobancariofinanziario.it.

5.4 Cessazione di efficacia del Contratto e recesso delle parti

- a. Il presente Contratto produrrà effetti tra le Parti finché non sarà dichiarato risolto per iniziativa del Cliente o di Custom House. Ciascuna delle Parti ha facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento, dandone comunicazione all'altra Parte. Il Cliente avrà diritto di recedere senza penalità e senza spese di chiusura ed estinzione del Contratto. Ad eccezione dei casi di risoluzione indicati alla successiva lettera c), la Comunicazione di recesso da parte di Custom House, inviata al Cliente in forma scritta per lettera, fax o email, avrà effetto nei confronti del Cliente trascorsi 2 mesi dal Giorno in cui la Comunicazione è ricevuta dal Cliente. A decorrere dalla cessazione di efficacia, Custom House non sarà obbligata ad accettare o eseguire alcun Ordine successivamente impartito dal Cliente.
- b. Ad eccezione dei casi di risoluzione indicati alla successiva lettera c), la cessazione di efficacia ad iniziativa di Parte non interferirà con alcun Ordine o altra operazione pattuiti in precedenza, né esimerà le Parti dagli obblighi previsti nel Contratto, né esimerà il Cliente dagli obblighi scaturenti da qualsiasi Ordine o debito verso Custom House.

Ove, in particolare, il Cliente receda in conseguenza della modifica unilaterale delle condizioni economiche del Contratto da parte di Custom House (si veda successivo articolo 5.10), il Cliente non verrà per ciò solo penalizzato ed avrà diritto di ottenere, in sede di liquidazione del rapporto, l'applicazione delle condizioni precedentemente praticate.

- c. Custom House potrà, a propria discrezione, recedere dal Contratto senza preavviso o risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., con effetto dalla fine del Normale orario lavorativo del Giorno in cui abbia fatto pervenire al Cliente una Comunicazione in tal senso, nonché annullare, cancellare o rifiutare qualsiasi Ordine ed essere esonerata dai relativi obblighi, inclusi quelli derivanti da qualsiasi Ordine già impartito e confermato ma non ancora eseguito, in caso di inadempimento, anche parziale, del Cliente all'obbligo di corrispondere o consegnare, alla relativa scadenza, un qualsiasi importo, anche in valuta, dovuto in base al Contratto e/o ad uno o più Ordini, nonché qualora ciò sia richiesto al fine di consentire a Custom House o a qualsiasi società affiliata di rispettare qualsiasi legge, regolamento o normativa applicabile o qualora Custom House venga a conoscenza del fatto che il Cliente:
 - i. abbia fornito a Custom House informazioni false, incomplete o imprecise; o
 - ii. abbia effettuato o concorso ad effettuare, oppure stia effettuando o concorrendo ad effettuare, operazioni di riciclaggio di denaro o di finanziamento del terrorismo; o
 - iii. abbia riportato condanne (anche non definitive) per reati contro il patrimonio, ovvero reati di natura societaria, bancaria, finanziaria, fallimentare e tributaria, ovvero sia stata colpito da sanzioni di natura amministrativa in materia bancaria e/o finanziaria, ovvero, nel caso di società, sia stata ritenuta responsabile in via amministrativa ex D.Lgs. 231/2001; o
 - iv. sia incorso in un Evento di insolvenza o in un cambio di controllo;
 - v. sia incorso in una qualsiasi violazione delle presenti Condizioni Generali di Contratto o di una qualsiasi legge, regolamento o normativa applicabile;
 - vi. stia usando i Servizi per (o in connessione con) gioco d'azzardo, pornografia o altre simili attività, o per fini di investimento o a fini speculativi.

5.5. Obblighi successivi alla cessazione di efficacia

Entro due Giorni dalla cessazione di efficacia, ciascuna Parte verserà all'altra tutte le somme dovute. Il Cliente utilizzerà i documenti e le informazioni ricevuti da Custom House secondo i termini che verranno indicati per iscritto dalla stessa Custom House, fatto in ogni caso salvo quanto previsto dall'ultimo periodo dell'articolo 5.13 delle presenti Condizioni Generali di Contratto. Gli obblighi suddetti sopravvivranno pertanto alla cessazione di efficacia del presente Contratto.

5.6 Efficacia del Contratto

Questo Contratto, incluse tutte le operazioni, avranno efficacia per Custom House, per i suoi successori e incaricati e sarà vincolante per il Cliente, i suoi rappresentanti, esecutori, trustees, amministratori, successori, incaricati, responsabili, dirigenti e agenti.

5.7 Cessione del Contratto

Il Contratto ed ogni diritto spettante al Cliente in base al Contratto non potranno essere ceduti, trasferiti, venduti o altrimenti impegnati, se non mediante un consenso scritto di Custom House. Custom House potrà, comunque, cedere a terzi il Contratto o singoli diritti spettanti a Custom House in base al Contratto senza il consenso del Cliente a condizione che la cessione del Contratto o di singoli diritti non pregiudichino la tutela e i diritti del Cliente nascenti dal presente Contratto, e in ogni caso . Il Cliente si impegna a firmare ogni documento (compresi eventuali accordi novativi) ragionevolmente richiesti da Custom House per effettuare tale cessione.

5.8 Autonomia delle previsioni contrattuali

Nel caso in cui qualsiasi pattuizione prevista nel Contratto sia o dovesse divenire illegittima, invalida, nulla o non applicabile in qualche giurisdizione, questa non produrrà effetti:

- a. sulla legalità, validità e applicabilità in quella giurisdizione di ogni altra pattuizione del Contratto; nonché
- b. sulla legalità, validità e applicabilità in altre giurisdizioni o di quella o di altre pattuizioni del Contratto.

5.9 Conflitto di previsioni contrattuali

Il Contratto contiene le condizioni ed i termini che regolano il rapporto tra le Parti. In caso di contrasto tra le previsioni del Contratto ed i termini e le condizioni riportati all'interno degli Ordini o degli allegati, anche aggiunti al Contratto, si riterranno prevalenti le previsioni contenute negli Ordini o negli allegati.

5.10 Modifica unilaterale delle condizioni del Contratto

- a. Custom House si riserva la facoltà di modificare unilateralmente – anche in senso sfavorevole per il Cliente – in presenza di un giustificato motivo, le condizioni economiche e le altre condizioni contrattuali relative al Contratto e/o alle operazioni disciplinate dal Contratto, dandone comunicazione al Cliente, come “Proposta di modifica unilaterale del Contratto”, in forma scritta con un preavviso non inferiore a 2 (due) mesi rispetto alla data di applicazione prevista per le variazioni contrattuali.
- b. La modifica delle condizioni contrattuali si ritiene accettata dal Cliente salvo che il Cliente non comunichi a Custom House, prima della data prevista per l'applicazione della modifica contrattuale, che non intende accettarla. Nel caso in cui il Cliente comunichi di non voler accettare la “Proposta di modifica unilaterale del Contratto” prima della data prevista per l'applicazione della modifica contrattuale, il Cliente avrà il diritto di recedere dal Contratto con effetto immediato, senza spese. In tal caso il Contratto si intenderà risolto a decorrere dal Giorno precedente al Giorno indicato dall'Istituto di Pagamento per l'entrata in vigore delle modifiche, fermo restando che il Cliente avrà diritto a veder applicate, in sede di liquidazione del rapporto, le condizioni contrattuali precedentemente praticate.
- c. Quanto sopra esposto non troverà applicazione in caso di modifiche imposte da norme di legge aventi natura imperativa, le quali si applicheranno con effetto immediato secondo i tempi e i modi eventualmente previsti dall'atto legislativo che le abbia introdotte, senza necessità di preavviso. Custom House provvederà comunque a rendere nota al Cliente la variazione normativa.
- d. Il Cliente approva specificatamente la clausola contrattuale che precede, con la quale il Cliente acconsente che Custom House abbia facoltà di variare in senso sfavorevole al Cliente le condizioni economiche praticate.

5.11 Completezza del Contratto

Il Contratto, nonché tutte le schede, gli Ordini, gli allegati e qualsiasi altro atto o documento aggiuntivo annesso al Contratto o applicabile in relazione al Contratto, costituiscono, cumulativamente intesi, l'intera disciplina del rapporto tra le Parti in relazione all'erogazione di Servizi, e sostituisce qualsiasi altro accordo o intesa precedenti o coevi, e relativi al medesimo oggetto.

5.12 Nomi e Segni distintivi

Ciascuna Parte non potrà impegnarsi per l'altra Parte o in nome di questa. Eccezion fatta per quanto previsto nel presente Contratto, nessuna delle Parti: (a) userà il nome o i segni distintivi dell'altra Parte senza il preventivo consenso scritto dell'altra Parte; o (b) rappresenterà sé stessa come affiliata dell'altra Parte o autorizzata ad agire per conto di quest'ultima.

5.13 Conformità alla Legge

Ciascuna Parte darà esecuzione a questo Contratto in conformità alla normativa applicabile. Al Cliente potrà essere richiesto di fornire a Custom House informazioni personali nel rispetto della normativa sulla privacy e, nel caso di Micro-Imprese, informazioni concernenti i suoi affari, le quali saranno conservate nella

documentazione. Custom House potrà, qualora lo reputi necessario per il rispetto della legge, presentare alle Autorità pubbliche e alle forze dell'Ordine un resoconto delle transazioni eseguite dal Cliente, secondo quanto previsto nell'articolo 4.11.

5.14 Forza maggiore

Nessuna delle Parti sarà responsabile per l'inadempimento o il ritardo nell'esecuzione dovuto a un evento o una causa che vada oltre il ragionevole controllo della Parte che sostiene la forza maggiore. Gli eventi o le cause che possono essere ricompresi nelle cause di forza maggiore, salvo che l'evento non si sia verificato a causa di un atto commesso o omesso negligenzemente dal Cliente, possono essere, a titolo esemplificativo e non esaustivo, il pericolo del mare, un inevitabile incidente di navigazione, la guerra (sia dichiarata che no), sabotaggio, rivolta, insurrezione, rivolta civile, emergenza nazionale (sia in diritto che in fatto), legge marziale, incendio, alluvione, ciclone, terremoto, frana, esplosione, mancanza di acqua, guasto di trasmissione o di comunicazione di un network, epidemia, quarantena, sciopero o altro impedimento lavorativo, espropriazione, restrizione, proibizione, legge, regolamento, decreto o altro ordine di un'Autorità governativa, guasto, incidente o altro danno ai macchinari o sistemi di Custom House.

5.15 Anomalie dei mercati finanziari

- a. Custom House potrà in qualsiasi momento comunicare al Cliente che le condizioni del mercato finanziario relative alla valuta sono gravemente anomale ("comunicazione di anomalia").
- b. Ciò potrà verificarsi quando, a discrezione di Custom House, i depositi, i Servizi e gli Ordini nella valuta interessata non possano essere eseguiti da Custom House secondo il normale corso degli affari per una parte rilevante del mercato finanziario, o perché si sono verificati eventi di natura finanziaria a livello nazionale o internazionale, ovvero di natura politica o economica o a livello di controllo dei cambi, che rendono il mercato impraticabile.
- c. Non appena sia stata data la comunicazione di anomalia, ai sensi del presente articolo, le obbligazioni di Custom House ai sensi del Contratto saranno sospese, mentre le Parti potranno negoziare accordi alternativi. Se per gli Ordini già impartiti ma non ancora eseguiti entrambe le Parti raggiungono un accordo prima della Data di Regolamento, si applicheranno detti accordi alternativi. Se per gli Ordini già impartiti ma non ancora eseguiti le Parti non raggiungeranno un accordo entro la Data di Regolamento, ciascuna Parte sarà liberata delle proprie obbligazioni per le transazioni interessate.

5.16 Limiti di responsabilità

La responsabilità di Custom House verso il Cliente e chiunque agisca per il Cliente per un inadempimento di Custom House al Contratto sarà limitata al valore della valuta straniera dell'Ordine per cui è instaurata l'azione, il quale si determina con la Data di Regolamento. Custom House non sarà responsabile per ogni azione relativa a danni indiretti, perdite economiche o al risarcimento dei danni conseguenti.

5.17 Interessi per inadempimento

Se il Cliente non adempie ad un obbligo di pagamento di una somma di danaro relativa ad un Ordine, ai sensi del presente Contratto, su tale somma, a richiesta di Custom House, si applicherà un tasso annuale di interesse pari all'interesse legale tempo per tempo applicabile fino alla data dell'effettivo pagamento.

5.18 Compensazione

- a. In aggiunta ad ogni altro rimedio disponibile per Custom House, se il Cliente non adempie ad un obbligo di pagamento di una somma di denaro relativa ad un Ordine, ai sensi del Contratto, Custom House potrà compensare il debito del Cliente con qualsiasi altro credito vantato dal Cliente nei confronti di Custom House.
- b. Custom House, a sua discrezione, potrà compensare qualsiasi somma dovuta dal Cliente a qualsiasi titolo con il credito vantato dal Cliente a seguito della ricezione da parte di Custom House di una somma ricevuta da un intermediario nell'interesse del Cliente, ivi incluso il deposito cauzionale o il deposito di garanzia.
- c. Il Cliente non potrà compensare i suoi crediti nei confronti di Custom House con i debiti che il Cliente abbia nei confronti della stessa Custom House.

5.19 Limite Autorizzato

- a. Il Cliente può comunicare a Custom House di voler applicare un Limite Autorizzato ad alcuno o a tutti gli Ordini, o in generale o per determinati Soggetti Autorizzati.

- b. Tale Limite Autorizzato potrà essere determinato sia per ciascun Ordine che in un ammontare complessivo a prescindere dal numero degli Ordini, ovvero mediante criteri che si basino sia sul numero degli Ordini che sull'ammontare complessivo.
- c. Ogni Limite Autorizzato comunicato dal Cliente a Custom House potrà essere revocato dal Cliente in qualsiasi momento, dandone Comunicazione a Custom House.

5.20 Obbligo per il Cliente di non inoltrare Ordini per fini speculativi

Il Cliente si obbliga ad inoltrare Ordini a Custom House senza alcuna finalità speculativa o di investimento. Nel caso in cui Custom House ragionevolmente sospetti che il Cliente abbia inoltrato un Ordine per fini speculativi, Custom House avrà il diritto di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., con effetto alla fine del Normale orario lavorativo del Giorno in cui abbia fatto pervenire al Cliente una Comunicazione ove viene contestata la funzionalità specifica dell'Ordine, conformemente a quanto indicato nell'articolo 5.4, lettera c). In tal caso Custom House sarà esonerata dai relativi obblighi, inclusi quelli derivanti da qualsiasi Ordine già impartito e accettato da Custom House.

5.21 Condizioni economiche praticate

- a. Le singole operazioni verranno regolate alle condizioni economiche pattuite di volta in volta dalle Parti.
- b. In particolare, i tassi di cambio praticati al Cliente saranno determinati sulla base dei tassi indicativi (REUTERS), ai quali sarà applicato uno spread che potrà variare in funzione dei seguenti fattori, valutati al momento dell'effettuazione dell'Ordine: (i) valuta negoziata; (ii) volumi delle operazioni; (iii) volumi delle transazioni eseguite dal Cliente; (iv) Paese di destinazione dell'Ordine; (v) stima delle condizioni di mercato; (vi) costi di amministrazione e di esecuzione degli Ordini.
- c. Nel caso in cui il Cliente chieda a Custom House di eseguire l'Ordine tramite bonifico bancario, si applicherà una commissione di Euro 15 circa (variabile a seconda dell'ammontare del trasferimento e del Paese di destinazione).
- d. I tassi (compreso lo spread e le commissioni) praticati da Custom House saranno di volta in volta resi disponibili per telefono, fax o Internet al Sito Web o al diverso sito che verrà comunicato via email al Cliente (**L'Indicazione**). L'Indicazione non è vincolante e i tassi effettivamente applicati (compreso lo spread e le commissioni) saranno resi noti al Cliente non appena l'Ordine è inoltrato ("**Tassi Effettivi**"). I Tassi Effettivi possono essere diversi dall'Indicazione per una serie di ragioni (tra cui, ad esempio, la circostanza per cui l'Ordine viene inviato qualche tempo dopo aver ricevuto l'Indicazione). Al ricevimento dei Tassi Effettivi il Cliente avrà la possibilità di confermare l'Ordine per telefono, fax o Internet. In mancanza di espressa conferma da parte del Cliente Custom House non eseguirà l'Ordine.

ARTICOLO 6 - OPERAZIONI

6.1 Elenco dei Soggetti Autorizzati

Il Cliente fornirà a Custom House un elenco dei Soggetti Autorizzati per accedere ai Servizi di Custom House e/o per inoltrare Ordini nell'interesse del Cliente. Sarà cura del Cliente comunicare immediatamente a Custom House l'inserimento nell'elenco o l'eventuale cancellazione di Soggetti Autorizzati. Fino a quando il Cliente non provveda a dare una Comunicazione contraria a Custom House, Custom House continuerà a ritenere che tutti i Soggetti Autorizzati hanno i poteri per accedere ai Servizi di Custom House e/o per inoltrare Ordini a Custom House nell'interesse del Cliente. Tutti gli Ordini, le Comunicazioni e l'uso di Servizi da parte di Soggetti Autorizzati saranno imputati al Cliente e saranno vincolanti per il Cliente.

6.2 Richiesta di annullamento o di modifica

- a. Il Cliente che, nei limiti previsti dalla normativa vigente, intenda annullare, cancellare o modificare Ordini dei quali abbia disposto l'inoltro a Custom House per telefono, fax o posta elettronica, dovrà, su richiesta, rimborsare integralmente Custom House l'importo di ogni perdita o costo sopportato da Custom House in conseguenza di detto annullamento, cancellazione o modifica.
- b. L'annullamento o cancellazione di un Ordine da parte del Cliente sarà consentito solo se l'Ordine non sia stato ancora ricevuto da Custom House e comunque prima di qualsiasi pagamento effettuato da Custom House in conformità alle presenti Condizioni Generali di Contratto.

6.3 Ordini

- a. Un Soggetto Autorizzato potrà inoltrare Ordini a mezzo telefono, fax, posta elettronica o altri strumenti concordati. Salvo quanto previsto dall'articolo 6.8 delle presenti Condizioni Generali di Contratto, Custom

House considererà che il Cliente ha prestato il proprio consenso all'esecuzione dell'Ordine non appena il Cliente inoltrerà l'Ordine a Custom House. Salvo espresso consenso di Custom House, gli Ordini inoltrati dal Cliente non potranno essere revocati una volta ricevuti da Custom House. Una volta che l'Ordine è stato inoltrato dal Cliente e accettato da Custom House ("**Accettazione**"), il Cliente sarà vincolato ad adempiere ai sensi del Contratto a tale Ordine, fatto salvo quanto previsto nell'articolo 6.2.

- b. Salvo quanto previsto dall'articolo 6.8 lettera b) e dall'articolo 6.9 delle presenti Condizioni Generali di Contratto, Custom House è responsabile nei confronti del Cliente per l'esecuzione di Ordini se non prova al Cliente che il beneficiario dell'Ordine ha ricevuto il pagamento presso la Banca/Istituto di pagamento designato dal Cliente entro la Data di Regolamento, eccetto che si tratti di operazioni di pagamento transfrontaliere in esecuzione di Ordini che, anche in parte, comportino trasferimento di fondi a un beneficiario:
 - i. che non sia sito in uno Stato membro dello Spazio Economico Europeo e la transazione debba essere accreditata in una qualsiasi valuta, sia dello Spazio Economico Europeo che non dello Spazio Economico Europeo;
 - ii. sito in uno Stato membro dello Spazio Economico Europeo, qualora l'esecuzione dell'Ordine comporti una conversione valutaria tra l'euro e altra valuta.
- c. Indipendentemente dalla responsabilità di Custom House, quando un Ordine non è eseguito o è eseguito in modo inesatto, Custom House, su richiesta del Cliente, si adopererà senza indugio per rintracciare l'operazione di pagamento in esecuzione dell'Ordine e informerà il Cliente del risultato. Qualora Custom House sia responsabile nei confronti del Cliente ai sensi dell'articolo 6.3 lettera b) o dell'articolo 6.8 lettera b), sarà tenuta a rimborsare senza indugio al Cliente l'importo dell'Ordine non eseguito o eseguito in modo inesatto e, qualora ciò sia possibile, Custom House sarà tenuta a ripristinare la situazione come se l'Ordine eseguito in modo inesatto non avesse mai avuto luogo.
- d. In ogni caso, qualora Custom House sia in grado di provare che la Banca/Istituto di pagamento del beneficiario dell'Ordine ha ricevuto l'importo dell'Ordine, sarà in tal caso la Banca/Istituto di pagamento del beneficiario dell'Ordine ad essere responsabile nei confronti dello stesso beneficiario della corretta esecuzione dell'Ordine e il beneficiario dell'Ordine potrà esclusivamente richiedere a tale Banca/Istituto di credito l'immediata disponibilità delle relative somme nel conto di cui il beneficiario è titolare.
- e. Custom House fornirà a prestatori del servizio di informazioni sui conti e a prestatori del servizio di disposizione di ordini di pagamento (ciascuno come definito ai sensi della normativa applicabile) ("**TPPs**") accesso al conto del Cliente destinato all'esecuzione dei suoi Ordini, a condizione che:
 - i. il Cliente abbia un contratto con un TPP debitamente autorizzato o registrato presso la Banca d'Italia o Autorità di Vigilanza equivalente nello Spazio Economico Europeo;
 - ii. il Cliente abbia espressamente accettato che a tale TPP sia consentito il suddetto accesso; e
 - iii. il TPP aderisca a qualsiasi protocollo di accesso pertinente che Custom House possa applicare di volta in volta.

6.4 Rifiuto dell'Ordine

Custom House si riserva il diritto di rifiutare, a suo insindacabile giudizio, ogni Ordine, qualora lo stesso non sia conforme al Contratto o l'esecuzione dei Servizi possa essere contraria a norme di legge, o nei casi e secondo quanto previsto nell'articolo 5.4, lettera b), in ogni caso dandone Comunicazione al Cliente entro il Giorno successivo. Qualora Custom House rifiuti di eseguire un Ordine, ove possibile, comunicherà al Cliente le relative motivazioni, nonché la procedura per correggere eventuali errori materiali imputabili al Cliente che abbiano causato il rifiuto di Custom House. Ove il rifiuto di un Ordine sia obiettivamente giustificato, Custom House potrà addebitare le spese della comunicazione al Cliente.

6.5 Pagamento dell'Ordine

- a. A seguito dell'Accettazione di un Ordine da parte di Custom House, se non è diversamente convenuto per iscritto, il Cliente deve effettuare il pagamento o consegnare a Custom House la provvista per l'operazione entro la Data di Regolamento.
- b. Il Cliente garantisce a Custom House che il conto corrente bancario dal quale effettuerà il pagamento o la consegna della provvista per l'operazione è intestato al Cliente stesso e dispone di fondi sufficienti per adempiere il pagamento dell'Ordine alla Data di Regolamento dell'Ordine.

- c. Ove il Cliente non effettui il pagamento o la consegna della provvista per l'operazione entro la Data di Regolamento, Custom House potrà a propria insindacabile discrezione - senza che ciò precluda la possibilità per Custom House di adottare altri rimedi – annullare o cancellare l'Ordine, con conseguente obbligo del Cliente di rifondere a Custom House tutti i costi e le spese sostenuti per tale annullamento o cancellazione.
- d. Il Cliente è responsabile nei confronti di Custom House per tutti i costi, tasse, interessi, spese o perdite che Custom House sopporterà allorché si verifichi un inadempimento del Cliente nel liquidare un Ordine, potendo Custom House esercitare tutti i diritti previsti a suo favore dalle presenti Condizioni Generali di Contratto.

6.6 Data di Regolamento

- a. Qualora il beneficiario di un Ordine (così come individuato nelle Istruzioni contenute nell'Ordine) è sito in uno Stato compreso nello Spazio Economico Europeo, Custom House provvederà ad accreditare sul conto di pagamento del beneficiario l'importo dell'Ordine come di seguito indicato:
 - i. se il pagamento deve essere accreditato nello Spazio Economico Europeo in euro, il pagamento sarà effettuato sul conto del prestatore di servizi di pagamento del beneficiario entro e non oltre la fine del Giorno successivo al momento della ricezione dell'Ordine da parte di Custom House;
 - ii. se il pagamento deve essere accreditato in qualsiasi valuta dello Spazio Economico Europeo diversa dall'euro ma nello Spazio Economico Europeo, il pagamento sarà effettuato sul conto del prestatore di servizi di pagamento del beneficiario entro e non oltre la fine del quarto Giorno successivo al momento della ricezione dell'Ordine da parte di Custom House.
- b. Transazioni di pagamento che debbano essere accreditate fuori dello Spazio Economico Europeo o in una qualsiasi valuta non dello Spazio Economico Europeo saranno eseguite e accreditate da Custom House in conformità con i propri tempi di esecuzione standard.
- c. Su esplicita richiesta del Cliente, Custom House sarà tenuta, non appena ciò sia possibile a seguito della richiesta del Cliente, a fornire al Cliente stesso le seguenti informazioni:
 - ii. un riferimento che permetta al Cliente di identificare i fondi ricevuti;
 - iii. ove possibile, informazioni sul soggetto che ha eseguito il pagamento e sulle informazioni trasferite unitamente ai fondi;
 - iv. l'ammontare del pagamento determinato nella valuta del conto che ha ricevuto il pagamento;
 - v. l'ammontare del pagamento prima che alcuna conversione valutaria e tasso di cambio sia stato applicato da Custom House;
 - vi. una specifica degli addebiti o degli interessi dovuti dal Cliente; e
 - vii. conferma che il beneficiario ha ricevuto il pagamento dell'Ordine alla Data di Regolamento.

6.7 Ritardi

Custom House si impegna ad iniziare ed eventualmente completare l'esecuzione di un Ordine nel medesimo Giorno in cui le sia richiesto, purché l'Ordine sia ricevuto ai sensi dell'articolo 7 delle presenti Condizioni Generali di Contratto prima della fine del Normale orario di lavoro di quel Giorno. In ogni caso, Custom House non risponderà del tempo eventualmente occorrente ad intermediari bancari o finanziari impiegati dal Cliente per effettuare il pagamento o la consegna della provvista mediante movimentazione dei relativi conti di appoggio. All'infuori dei casi di dolo o colpa grave ad essa ascrivibili, Custom House non risponderà comunque di ritardi, danni, inadempimenti o errori nell'esecuzione dell'Ordine.

6.8 Operazioni non autorizzate o non correttamente eseguite nell'ambito dello Spazio Economico Europeo in euro o nella valuta ufficiale di uno Stato compreso nello Spazio Economico Europeo

- a. Per gli Ordini eseguiti nell'ambito dello Spazio Economico Europeo in euro o nella valuta ufficiale di uno Stato compreso nello Spazio Economico Europeo, se il Cliente senza indugio, ed in ogni caso non oltre il termine di 13 (tredici) mesi dalla data dell'addebito, comunica a Custom House che un'operazione di pagamento non è stata autorizzata o non è stata correttamente eseguita, Custom House rimborserà al Cliente l'importo dell'operazione non autorizzata o non correttamente eseguita (e se effettuata al beneficiario nella valuta del pagamento così effettuato), oppure ad opzione del Cliente ri-effettuerà il

pagamento. Qualora ciò sia possibile, provvederà a ripristinare la situazione come se l'operazione non autorizzata o non correttamente eseguita non avesse mai avuto luogo. In ogni caso:

- i. il Cliente sarà responsabile fino ad un massimo di 50 (cinquanta) euro per qualsiasi perdita subita in relazione ad un Ordine che derivi: A) dall'uso di uno strumento di pagamento smarrito o rubato; o B) dalla mancata adozione da parte del Cliente delle misure idonee a garantire la sicurezza dei dispositivi personalizzati che consentono l'utilizzo dello strumento di pagamento e ad evitare un indebito utilizzo dello strumento di pagamento; e
 - ii. il Cliente non avrà diritto al rimborso dell'operazione non autorizzata o non correttamente eseguita se non porterà a conoscenza di Custom House l'operazione di pagamento non autorizzata o non correttamente eseguita entro il termine di 13 (tredici) mesi dalla data dell'addebito.
- b. Custom House avrà il diritto di annullare un Ordine se ragionevolmente considererà tale Ordine non sicuro ovvero se sospetti che l'Ordine non sia stato autorizzato ovvero sia stato impartito in modo fraudolento. Nel caso in cui ritenga che si sono verificate le circostanze di cui al presente articolo, lettera b), Custom House, prima di annullare l'Ordine (ovvero, ove ciò non fosse possibile, immediatamente dopo aver annullato l'Ordine) informerà il Cliente che intende annullare l'Ordine fornendo al Cliente le relative motivazioni. Custom House sarà tenuta ad eseguire l'Ordine annullato, ovvero a sostituire l'Ordine annullato con un nuovo Ordine, non appena cessino le ragioni per la quali l'Ordine era stato annullato.
 - c. In ogni caso, qualora Custom House dimostri che il Cliente ha agito fraudolentemente, ovvero che il Cliente abbia con dolo o colpa grave omesso di rispettare le previsioni poste a suo carico per la sicurezza dell'Ordine, il Cliente sarà responsabile per tutte le perdite subite da una qualsiasi delle Parti a seguito della notifica. In ogni caso, salvo che abbia agito fraudolentemente, il Cliente non sarà responsabile per qualsiasi perdita relativa ad operazioni non autorizzate o non correttamente eseguite, qualora Custom House abbia omesso di fornire appropriati mezzi al Cliente per comunicarle che un'operazione non è stata autorizzata o non è stata correttamente eseguita.

6.9 Errori nella quotazione dei tassi praticati

- a. In caso di errori nella quotazione dei tassi praticati al Cliente dovuti ad errori tipografici o ad errori evidenti ("**Errore nella quotazione**"), Custom House si riserva la facoltà di rettifica, senza perciò rispondere dei danni, delle perdite, dei costi o delle passività conseguenti. Il Cliente dovrà segnalare immediatamente a Custom House qualsiasi Errore nella quotazione di cui si sia avveduto. Custom House compirà ogni ragionevole sforzo per correggere eventuali Errori nella quotazione e per recuperare le somme relative al pagamento della transazione che riporti l'Errore nella quotazione.
- b. Eventuali controversie insorte tra il Cliente e Custom House a causa di tali errori saranno risolte sulla base del prezzo equo di mercato della valuta in questione al momento dell'Errore nella quotazione, che sarà individuato da Custom House agendo ragionevolmente, ovvero del valore della relativa valuta al tempo dell'Errore nella quotazione.

6.10 Ordini via Internet

Se il Cliente si avvale di Internet per l'inoltro degli Ordini (d'ora in poi anche solo "Sistema Internet"), il Cliente conferma e conviene quanto segue.

- a. Tutte le operazioni dovranno essere effettuate usando la login e la password assegnate al Cliente da Custom House e l'accesso con tale login e password costituirà un'autorizzazione da parte del Cliente a completare l'Ordine specificato indipendentemente dal fatto che l'accesso con tale login e password sia effettuato o no da un Soggetto Autorizzato.
- b. Il Cliente è tenuto ad assicurare che la login e la password siano conservate in maniera sicura e ne sia garantita la riservatezza. Il Cliente deve anche assicurare che ogni Soggetto Autorizzato al quale la login e la password siano fornite conserverà queste credenziali di sicurezza in maniera sicura e riservata. Il Cliente avviserà prontamente Custom House se ha ragione di ritenere che la login e la password assegnategli non siano state conservate in modo sicuro e riservato.
- c. Il Cliente deve assicurare che non vi sono persone non autorizzate che possano usare la login e la password. Il Cliente, inoltre, deve assicurare che ogni Soggetto Autorizzato abbandoni il browser Internet ogniqualvolta egli/ella abbandoni il suo computer dopo aver usato il Sistema Internet.
- d. Qualora Custom House assegni una password al Cliente, il Cliente sarà tenuto a cambiare la password con una nuova password a sua scelta. Custom House non sarà a conoscenza della nuova password scelta dal Cliente e di ogni altra successiva password scelta dal Cliente.

- e. Il Cliente deve prontamente verificare tutti gli Ordini al fine di assicurarsi che i dettagli di tali Ordini siano corretti. Il Cliente sarà tenuto a comunicare ogni incongruenza a Custom House nello stesso giorno.
- f. Custom House potrà, in qualsiasi momento, senza Comunicazione al Cliente, ritirare o negare l'accesso al Sistema Internet per qualsiasi motivo, ivi incluse ragioni di sicurezza, qualità del servizio, inadempimento del Cliente relativamente al pagamento di una somma dovuta, ovvero inadempimento del Cliente a qualsiasi previsione stabilita nelle presenti Condizioni Generali Contratto.

ARTICOLO 7 Come comunicare con l'Istituto di Pagamento

7.1 Lingua da usare nelle Comunicazioni

Tutte le Comunicazioni che intercorreranno tra il Cliente e Custom House saranno in lingua italiana e/o inglese.

7.2 Comunicazioni

Qualsiasi Comunicazione, Istruzione o altra richiesta o permesso relativo all'esecuzione del Contratto dovrà essere effettuata per iscritto e:

- a. se tali Comunicazioni sono rivolte al Cliente, queste dovranno essere:
 - i. inviate mediante lettera raccomandata o mediante consegna a mano all'indirizzo indicato dal Cliente nel presente Contratto, o ad altro indirizzo indicato dal Cliente per iscritto, e tale Comunicazione si intenderà conosciuta trascorso 1 Giorno da quello in cui è stata recapitata la raccomandata, a meno che la Comunicazione non sia stata consegnata a mani, in questo caso infatti la Comunicazione si considererà conosciuta lo stesso giorno della consegna; oppure
 - ii. pubblicate da Custom House sul Sito Web di Custom House e, in questo caso, tale Comunicazione si considererà conosciuta trascorsi 3 Giorni dalla pubblicazione; oppure
 - iii. inviate per email ai sensi del successivo articolo 7.2.1; oppure
 - iv. inviate per fax ai sensi del successivo articolo 7.2.2;
- b. se tali Comunicazioni sono rivolte a Custom House, queste dovranno essere inviate:
 - i. mediante lettera raccomandata o mediante consegna a mano all'indirizzo indicato nel Contratto, o ad altro indirizzo indicato da Custom House per iscritto, e tale Comunicazione si intenderà conosciuta trascorso 1 Giorno da quello in cui è stata recapitata la raccomandata, a meno che la Comunicazione non sia stata consegnata a mani, in questo caso infatti la Comunicazione si considererà conosciuta lo stesso giorno della consegna; oppure
 - ii. per email ai sensi del successivo articolo 7.2.1; oppure
 - iii. per fax ai sensi del successivo articolo 7.2.2.

7.2.1 Comunicazioni per email

- a. Le Comunicazioni relative al presente Contratto potranno essere inviate anche per e-mail se:
 - i. la Comunicazione è inviata all'ultimo indirizzo e-mail comunicato dal destinatario al mittente; e
 - ii. il mittente conserva una copia elettronica o stampata della comunicazione inviata.
- b. Una comunicazione inviata tramite e-mail si considererà conosciuta non appena si verifichi la prima delle seguenti ipotesi:
 - i. il mittente avrà conoscenza che l'e-mail è stata recapitata all'indirizzo di posta elettronica del destinatario;
 - ii. sia trascorso il tempo tecnico necessario affinché l'e-mail contenete la Comunicazione possa essere stata recapitata presso il sistema informatico del destinatario;
 - iii. l'e-mail contenente la comunicazione sia stata aperta o letta da un dipendente o un incaricato del destinatario.

7.2.2 Comunicazioni via fax

Le Comunicazioni relative al presente Contratto potranno essere inviate anche per fax se la Comunicazione è inviata all'ultimo numero di fax comunicato dal destinatario al mittente. Una Comunicazione inviata tramite fax si considererà ricevuta in forma leggibile alla data di trasmissione quando nel rapporto di trasmissione dell'apparecchio fax del mittente sia indicato che l'intera comunicazione è stata inviata con successo.

7.2.3 Confirma degli Ordini

Gli Ordini inoltrati dal Cliente per telefono saranno confermati da Custom House per iscritto tramite invio di un fax o e-mail al Cliente. Una volta ricevuta la conferma dell'Ordine, il Cliente sarà tenuto a comunicare immediatamente a Custom House, per telefono e per iscritto, ogni eventuale errore o incongruità nelle modalità e nei contenuti dell'esecuzione dell'Ordine. In assenza di tale tempestiva comunicazione da parte del Cliente, Custom House riterrà che il Cliente abbia accettato la conferma all'Ordine e conserverà la registrazione della relativa comunicazione avvenuta per telefono.

7.3 Altre forme di Comunicazione

Le previsioni di cui al presente articolo dovranno applicarsi tra le Parti qualora non sia richiesto l'invio di una Comunicazione formale con una delle seguenti modalità:

7.3.1 Fax

Un Soggetto Autorizzato può inviare a Custom House Istruzioni, inoltrare Ordini ed eseguire operazioni finanziarie via telefax. Custom House può accettare Istruzioni inviate via telefax. Il Cliente è a conoscenza e conviene che l'accettazione da parte di Custom House delle Istruzioni del Cliente avrà effetti vincolanti per il Cliente.

7.3.2 Telefono

Un Soggetto Autorizzato può trasmettere Istruzioni, inoltrare Ordini e disporre transazioni di pagamento via telefono. Custom House potrà controllare se il chiamante sia munito dei necessari poteri, richiedendo allo stesso di fornire il suo nome e di chiedere conferma se il nome del Soggetto Autorizzato sia incluso nella lista dei Soggetti Autorizzati comunicata a Custom House. In tal modo Custom House potrà controllare se tale nome risulti nella lista dei Soggetti Autorizzati indicati dal Cliente. Il Cliente è a conoscenza e conviene, ed assicura che ogni Soggetto Autorizzato acconsente e conviene, anche ai sensi della normativa in materia di trattamento dei Dati Personali (si veda articolo 4 del Contratto, nonché l'informativa allegata), che Custom House potrà registrare ogni Istruzione telefonica ricevuta da un Soggetto Autorizzato. Le predette registrazioni resteranno di proprietà di Custom House e saranno conservate e considerate a tutti gli effetti come idonea prova di Ordini, Istruzioni e comunicazioni conferiti anche solo verbalmente in conformità a quanto previsto dal Provvedimento del Garante della Privacy del 25 ottobre 2007 (Linee guida per trattamenti dei dati relativi al rapporto banca-clientela).

7.3.3 E-mail

Un Soggetto Autorizzato può inviare a Custom House Istruzioni, inoltrare Ordini e disporre transazioni di pagamento via e-mail.

Custom House potrà accettare Istruzioni inviate via e-mail.

Il Cliente è a conoscenza e conviene che l'accettazione da parte di Custom House delle Istruzioni del Cliente avrà effetti vincolanti per lo stesso Cliente.

7.3.4 Sito Web

- a. Alle Parti è consentito utilizzare il Sito Web di Custom House per l'invio di informazioni, materiali e/o dati, anche di carattere finanziario.
- b. Ciò nonostante, poiché tali informazioni, materiali e/o dati possono essere forniti attraverso Internet, comunicazioni elettroniche o mediante la trasmissione di un fax, il Cliente riconosce e conviene che Custom House, conformemente a quanto indicato nell'articolo 4.10, non potrà assicurare che tali informazioni, materiali e/o dati continuino a rimanere riservati.
- c. Il Cliente accetta il rischio che un terzo possa venire a conoscenza di informazioni riservate relative al Cliente, e specificatamente solleva e si obbliga ad indennizzare Custom House da ogni reclamo promosso per intercettazione, accesso, monitoraggio o ricezione di ogni informazione da parte di un terzo, sia nel caso in cui queste informazioni siano state fornite dal Cliente a Custom House, sia nel caso opposto.

7.3.5 Collegamenti ipertestuali

Il Cliente è altresì consapevole che i collegamenti ipertestuali contenuti nel Sito Web, o altri collegamenti con siti esterni ad esso, sono predisposti esclusivamente per agevolare la clientela di Custom House. Custom House non controlla tali siti, rispetto ai quali essa declina pertanto ogni responsabilità, ivi inclusi gli eventuali danni subiti per essersi collegati o esser stati deviati su tali siti.

7.4 Richiesta di informazioni e documentazione anche su singole prestazioni

- a. Custom House si rende disponibile nei confronti del Cliente a fornire tutte le informazioni che il Cliente ha diritto di ricevere ai sensi del Contratto o della normativa vigente, che saranno comunicate in una delle forme previste nel presente articolo 7.
- b. Inoltre il Cliente, colui che gli succede a qualunque titolo e colui che subentra nell'amministrazione dei suoi beni, hanno diritto di ottenere su richiesta, a proprie spese, entro un congruo termine e comunque entro 90 (novanta) giorni dalla richiesta, copia della documentazione inerente a singole operazioni poste in essere negli ultimi dieci anni.
- c. È diritto del Cliente ottenere da Custom House, in qualunque momento del rapporto contrattuale, copia del presente Contratto. Custom House potrà adempiere al proprio obbligo utilizzando uno qualunque dei mezzi di comunicazione.

ARTICOLO 8 ASSEGNI E/O BONIFICI

8.1 Consegna di assegni e/o bonifici

A richiesta del Cliente, Custom House potrà provvedere ad eseguire l'Ordine tramite assegno bancario e/o tramite bonifico bancario.

8.2 Richieste del Cliente per bloccare l'Ordine

Il Cliente contatterà immediatamente Custom House per richiedere che un bonifico bancario o un assegno in esecuzione di un Ordine sia bloccato.

8.3 Blocco degli Ordini

Il Cliente prende atto che non sempre sarà possibile bloccare il pagamento spedito da Custom House via bonifico bancario o via assegno in esecuzione dell'Ordine. Si precisa che l'obbligo di Custom House nascente dal ricevimento della richiesta di cui all'articolo 8.2 del Contratto sarà limitato all'inoltro della richiesta per bloccare il pagamento, entro 1 (uno) Giorno dalla data in cui Custom House riceva: a) una richiesta di bloccare l'Ordine; b) un accordo di indennizzo; c) il pagamento dei relativi costi. Custom House non sarà responsabile nel caso in cui il pagamento effettuato tramite bonifico bancario non possa essere bloccato.

8.4 Rimborsi dovuti all'annullamento degli Ordini

- a. Qualsiasi rimborso dovuto a seguito dell'annullamento o cancellazione di un Ordine verrà effettuato convertendo in euro la valuta originariamente prevista, al tasso di cambio applicato da Custom House in quel momento, dedotte le spese di gestione.
- b. Finché l'originale dell'assegno emesso da Custom House non sarà restituito a Custom House, il rimborso delle somme dell'Ordine eseguito via assegno richiederà: i) l'accertamento da parte di Custom House che l'assegno non è stato pagato e che la Banca/Istituto di credito che ha emesso l'assegno abbia bloccato il pagamento; ii) il raggiungimento di un soddisfacente accordo di indennizzo con il Cliente.
- c. Il rimborso relativo agli Ordini inoltrati sarà comunque sempre subordinato all'effettivo recupero dei relativi fondi impiegati da parte di Custom House.

8.5 Limitazione di responsabilità

- a. Custom House presterà la massima attenzione onde assicurare che i bonifici bancari siano accreditati sul conto designato o resi disponibili per la data indicata da Custom House, in conformità con la normale prassi.
- b. In ogni caso, Custom House non risponderà delle perdite, dei sequestri, dei ritardi o dei mancati pagamenti non ascrivibili a dolo o colpa grave di Custom House nell'adempimento delle prestazioni dovute in base al Contratto e non risponderà in alcun caso, tranne che in caso di dolo o colpa grave, della scelta del proprio intermediario bancario o finanziario di appoggio.
- c. Custom House non assume inoltre alcuna responsabilità per la violazione di eventuali limiti all'importazione o esportazione di valuta ovvero per la violazione di eventuali controlli valutari.