

Versione 1.2 SETTEMBRE 2025

SEZIONE I – DISPOSIZIONI GENERALI

1. INTRODUZIONE

Le presenti condizioni generali di contratto (le **"Condizioni Generali"**) disciplinano l'utilizzo dell'applicazione mobile "Mondial Bony Service" (la **"App"**) e la fornitura dei servizi di rimessa di denaro (i **"Servizi"**) da parte di Mondial Bony Service S.p.A., con sede legale in via Centro Direzionale, isola F10, 80143 Napoli (NA), P.IVA 06038441215, iscritta all'albo degli istituti di pagamento ex art. 114-septies del TUB con numero 33538 (**"Mondial Bony"** o la **"Società"**).

L'Utente, registrandosi sull'App e accettando le presenti Condizioni Generali, conclude un contratto giuridicamente vincolante con la Società. L'utilizzo dei Servizi non è consentito senza accettazione delle Condizioni Generali.

2. OGGETTO DEI SERVIZI

I Servizi consistono nell'esecuzione di ordini di rimessa di denaro disposti tramite l'App in favore del beneficiario indicato dall'Utente (il **"Beneficiario"**). Non viene aperto alcun conto di pagamento. I fondi sono ricevuti da Mondial Bony esclusivamente per eseguire l'operazione e resi disponibili al Beneficiario o al suo prestatore di servizi di pagamento.

3. DEFINIZIONI E INTERPRETAZIONE

Ai fini delle presenti Condizioni Generali, i termini utilizzati con la lettera iniziale maiuscola hanno il significato loro attribuito dalle definizioni di seguito riportate:

"Utente": il soggetto che utilizza l'App e i Servizi.

"Beneficiario" indica la persona designata dall'Utente come destinatario della transazione di pagamento.

"Carta " indica una carta di pagamento (credito, debito) emessa su circuito Visa, Mastercard o altra carta accettata dall'App.

"Giorno lavorativo" indica i giorni dal lunedì al sabato, esclusi i giorni festivi in Italia.

"Identificativo Unico" indica il dato necessario per identificare in modo univoco il Beneficiario o il suo conto (es. IBAN).

"Rimessa di denaro" indica il servizio di pagamento in cui il denaro viene ricevuto dall'utente, senza che alcun conto di pagamento venga creato a suo nome o a nome del destinatario, al solo scopo di trasferire il denaro al destinatario o a un altro fornitore di servizi di pagamento che agisce per conto del destinatario e (o) quando tale denaro viene ricevuto per conto del destinatario e ad esso reso disponibile.

"Transazione di pagamento" indica il trasferimento di fondi a favore del Beneficiario disposto dall'Utente tramite l'App.

4. COSTITUZIONE DEL CONTRATTO QUADRO

La creazione del profilo Utente e l'accettazione delle presenti Condizioni Generali perfezionano il contratto quadro che regola l'uso ricorrente dei Servizi tramite l'App. Ogni ordine di pagamento accettato da Mondial Bony costituisce un contratto di singola operazione disciplinato dalle condizioni economiche mostrate in App prima della conferma (importo, commissioni, tasso di cambio, modalità di esecuzione) e dalle presenti Condizioni Generali.

5. MODIFICHE CONTRATTUALI

Mondial Bony può proporre modifiche al contratto quadro con preavviso non inferiore a due mesi tramite App o e-mail. In assenza di recesso prima della data di efficacia, le modifiche si intendono accettate. In caso di mancata accettazione, l'Utente può recedere senza spese. Le modifiche più favorevoli o imposte da adempimenti normativi possono avere effetto immediato nei limiti di quanto previsto. La versione aggiornata è sempre disponibile in App e si applica agli ordini inseriti dopo l'entrata in vigore.

6. RECESSO

L'Utente può recedere dal contratto quadro in qualsiasi momento, senza penali, inviando comunicazione via App o ai recapiti indicati. Restano salve le operazioni già avviate. La Società

CONDIZIONI GENERALI DELL'APPLICAZIONE – MONDIAL BONY SERVICE

può recedere con preavviso di due mesi o con effetto immediato per giusta causa (violazioni gravi, frodi, obblighi AML/CFT, ordini dell'Autorità).

7. SALVAGUARDIA DEI FONDI

I fondi ricevuti per eseguire operazioni di pagamento sono salvaguardati ai sensi dell'art. 114-sexies TUB mediante segregazione presso conti dedicati e non costituiscono depositi. L'Utente non matura interessi.

SEZIONE II – CONDIZIONI DI UTILIZZO DELLA PIATTAFORMA

8. ACCESSO AI SERVIZI E SICUREZZA

Per utilizzare i Servizi è necessario creare un profilo Utente, avere almeno 18 anni e la capacità di contrarre. La Società può richiedere in ogni momento informazioni e documenti ai fini di adeguata verifica della clientela (AML/CFT) e per rispettare la normativa applicabile. Il mancato invio può comportare limitazioni o sospensione dei Servizi.

Le credenziali (ID Utente, password, OTP) sono personali e non trasferibili. L'Utente deve mantenerle segrete e proteggere il dispositivo. In caso di smarrimento/furto del dispositivo, sospetto accesso non autorizzato o compromissione delle credenziali, l'Utente deve contattare immediatamente la Società all'indirizzo compliance@mondialbonyservice.it ovvero mediante contatto telefonico al numero +39 0810168400.

Una volta ricevuta notifica o venuti a conoscenza di un utilizzo non autorizzato del Suo ID utente o dell'App Mondial Bony, la Società adotterà tempestivamente tutte le misure necessarie per impedire qualsiasi ulteriore accesso o utilizzo del Suo profilo. La informeremo dell'adozione di tali misure e Le comunicheremo le relative motivazioni, salvo che ciò sia precluso da obblighi di legge o da esigenze di sicurezza. L'adozione di tali misure non comporta alcuna responsabilità a nostro carico per eventuali perdite o danni derivanti dal mancato rispetto, da parte Sua, degli obblighi previsti dalle presenti Condizioni Generali. In conformità alla normativa applicabile, Lei resta responsabile per ogni danno o pregiudizio

arrecato alla Società a seguito dell'utilizzo non autorizzato del Suo ID utente, qualora tale utilizzo sia conseguenza di una Sua condotta dolosa o gravemente colposa.

9. REQUISITI TECNICI

È richiesto un dispositivo mobile con iOS (versione 12 o superiore) o Android (versione 5 o superiore), connessione Internet e capacità di ricevere SMS/OTP. L'utente riconosce e accetta che alcuni software e apparecchiature utilizzati potrebbero non essere in grado di supportare il software e che, di conseguenza, potrebbe non essere in grado di utilizzare i Servizi. La Società può cessare il supporto a versioni o software non sicuri. Non è responsabile per contenuti o servizi di terzi accessibili dall'App.

10. AGGIORNAMENTO DEI DATI DI CONTATTO

L'Utente deve mantenere aggiornati e-mail, telefono e indirizzo all'interno dell'App. Comunicazioni inviate agli ultimi recapiti forniti si considerano validamente effettuate

SEZIONE III – OPERATIVITÀ DEI SERVIZI DI PAGAMENTO

11. EMISSIONE DEGLI ORDINI DI PAGAMENTO

Gli ordini sono impartiti via App e devono contenere le informazioni richieste, tra cui: dati del Beneficiario, paese di destinazione, importo e valuta, International Bank Account (IBAN) o altro identificativo del conto del Beneficiario (se accreditato su conto), punto o indirizzo di ritiro (se pagamento in contanti tramite agente). L'ordine si perfeziona mediante autenticazione e autorizzazione secondo le procedure di sicurezza previste dalla Società e dall'emittente della Carta. Metodi di *funding* accettati: carta di pagamento (credito, debito) emessa su circuito Visa, Mastercard o altra carta accettata dall'App. L'Utente deve assicurare la disponibilità dei fondi e l'autorizzazione dell'emittente/banche coinvolte. I Servizi non comportano la fornitura di credito né verranno anticipati fondi in assenza di disponibilità dell'Utente.

12. RICEZIONE DEGLI ORDINI E CUT-OFF

CONDIZIONI GENERALI DELL'APPLICAZIONE – MONDIAL BONY SERVICE

L'ordine si considera ricevuto quando correttamente autorizzato sull'App, fermo il *cut-off*:

- Ordini ricevuti in un Giorno Lavorativo entro le 20:00 (ora di Roma) si considerano ricevuti lo stesso giorno; oltre tale orario, il primo Giorno Lavorativo successivo.
- Ordini ricevuti in giorno non lavorativo si considerano ricevuti il primo Giorno Lavorativo successivo.

13. ESECUZIONE DELLE TRANSAZIONI E TEMPI

Se l'Identificativo Unico fornito è corretto, l'ordine si considera eseguito correttamente verso il Beneficiario. Se l'Identificativo è errato o incompleto, la Società non risponde della mancata/errata esecuzione; su richiesta, adotterà ragionevoli sforzi per recuperare i fondi (con addebito dei costi ragionevoli). Le informazioni di esecuzione saranno rese disponibili senza indebito ritardo in App (riferimento, importo, commissioni, tasso di cambio, data di ricezione).

Tempi di messa a disposizione:

- Operazioni in euro nell'UE/SEE: al più tardi entro la fine del Giorno Lavorativo successivo alla ricezione.
- Operazioni verso Paesi extra SEE e/o con conversioni multiple/valute non euro o con accredito su conto estero: al più tardi entro la fine del quarto Giorno Lavorativo successivo alla ricezione.
- Operazioni con pagamento in contanti: il Beneficiario deve presentare i dettagli di ritiro e documento di identità valido secondo le regole del Paese di pagamento. L'Utente è responsabile di non divulgare a terzi i dettagli di ritiro. Se i dettagli vengono divulgati a soggetti diversi dal Beneficiario, la Società non risponde per pagamenti eseguiti a chiunque si presenti con tali dettagli e documento ritenuto valido dall'agente pagatore.
- Operazioni non rimosse: se non rimosse dal Beneficiario entro 30 giorni, la transazione viene annullata e i fondi rimborsati all'Utente mediante il medesimo strumento di pagamento utilizzato, al netto di eventuali oneri non rimborsabili di terzi.

14. OPERAZIONI NON AUTORIZZATE

L'Utente deve comunicare senza indugio un'operazione non autorizzata. Il termine massimo per contestare è 13 mesi dalla data di addebito. Se l'operazione è effettivamente non autorizzata, la Società rimborserà l'importo senza indugio e comunque entro il Giorno Lavorativo successivo a quello in cui ne è venuta a conoscenza, ripristinando la situazione contabile come se l'operazione non fosse avvenuta. L'Utente sopporta fino a 50 euro di perdite per operazioni non autorizzate derivanti dall'uso indebito di credenziali/dispositivo smarriti o sottratti, salvo frode o colpa grave dell'Utente, nel qual caso sopporta tutte le perdite. A titolo esemplificativo, costituisce colpa grave la mancata custodia delle credenziali, la loro comunicazione a terzi, il mancato avviso immediato di perdita/sottrazione/uso non autorizzato del dispositivo o credenziali. Se sussistono ragionevoli motivi per sospettare frode, la Società potrà sospendere il rimborso e informare le Autorità competenti; in tal caso il rimborso è sospeso fino all'esito degli accertamenti.

15. OPERAZIONI NON ESEGUITE O INESATTE

Se un'operazione autorizzata non è stata eseguita o è stata eseguita in modo errato per causa della Società, questa correggerà senza indebito ritardo l'errore ed eseguirà l'operazione come originariamente disposta, senza oneri per l'Utente. L'Utente deve informare senza indugio e comunque entro 13 mesi dall'operazione. Non è dovuto alcun rimedio se la Società dimostra che i fondi sono stati ricevuti dal prestatore di servizi del Beneficiario nei tempi previsti o se l'errore dipende da informazioni incomplete od errate fornite dall'Utente.

16. COMMISSIONI, TASSI DI CAMBIO E ONERI DI TERZI

Le commissioni e i tassi di cambio applicabili sono mostrati in App prima della conferma dell'ordine. Se non accetta, l'Utente può annullare prima della ricezione dell'ordine da parte della Società. Possono applicarsi oneri di terzi (banche/intermediari del Beneficiario, autorità fiscali locali, operatori telefonici). Tali oneri non sono di responsabilità della Società. Se previsto, il tasso di cambio applicato e l'importo convertito sono indicati nella ricevuta in App.

17. LIMITAZIONI, RIFIUTO E INFORMAZIONI AGGIUNTIVE

La Società può, a propria discrezione, rifiutare o limitare un'operazione, richiedere informazioni aggiuntive o adottare misure ragionevoli per rispettare la normativa, in particolare AML/CFT e sanzioni internazionali. La Società può rifiutare, tra l'altro, se: il Beneficiario non è persona fisica; vi sono sospetti di illecito/frode; l'identità dell'Utente o del Beneficiario non è sufficientemente verificata; l'ordine è incompleto/errato; i fondi non sono disponibili; l'emittente non autorizza l'addebito; l'Utente ha meno di 18 anni; l'Utente è inadempiente. La Società informerà l'Utente del rifiuto e, se consentito, delle ragioni e delle modalità per porvi rimedio entro il Giorno Lavorativo successivo.

18. SOSPENSIONE DEI SERVIZI

La Società può sospendere i Servizi immediatamente se: mancano informazioni necessarie; ciò è richiesto dalla legge ovvero dalle Autorità; vi sono violazioni gravi/frodi; intervengono eventi di insolvenza o analoghi; per motivi di sicurezza; o come previsto dalla normativa applicabile.

19. FINALITÀ D'USO E DIVIETI

I Servizi sono destinati esclusivamente a finalità personali e lecite dell'Utente. È vietato qualsiasi uso commerciale/promozionale o per conto terzi. La Società si riserva il diritto di imporre limiti per importi, Paesi e valute.

20. REVOCA O ANNULLAMENTO DEGLI ORDINI

L'Utente può richiedere l'annullamento di un ordine contattando l'assistenza prima che l'ordine sia pagato al Beneficiario.

Non sono accettati annullamenti se l'ordine è già stato pagato, le istruzioni sono ambigue o pervenute oltre i termini. Potranno essere addebitati i costi ragionevoli sostenuti per l'annullamento.

21. EVENTI DI FORZA MAGGIORE

La Società non è responsabile per inadempimenti/ritardi dovuti a cause fuori dal proprio ragionevole controllo (es. scioperi, guasti

di rete, attacchi informatici, eventi naturali, ordini dell'Autorità, sanzioni, conflitti). In tali casi, gli obblighi si intendono sospesi per la durata dell'evento o la Società potrà risolvere il contratto quadro per tutelare entrambe le parti.

SEZIONE IV – COMUNICAZIONI, PROPRIETÀ INTELLETTUALE, DATI PERSONALI E RESPONSABILITÀ

22. COMUNICAZIONI ELETTRONICHE

L'Utente acconsente a ricevere in formato elettronico (e-mail, notifiche in App, SMS) tutte le informazioni, avvisi, conferme e documenti previsti per legge. È responsabilità dell'Utente mantenere aggiornati i propri recapiti.

23. PROPRIETÀ INTELLETTUALE

L'App, i contenuti, le funzionalità e i materiali connessi sono di proprietà della Società e/o dei suoi licenzianti e sono protetti dalle leggi su diritto d'autore, marchi, brevetti e segreti commerciali. È consentito l'uso personale e non commerciale dell'App. Sono vietate copie, modifiche, distribuzioni o sfruttamento non autorizzati. In caso di violazione, il diritto d'uso cessa immediatamente e l'Utente deve restituire/distruggere le copie.

24. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

La Società è Titolare del trattamento dei dati personali trattati nell'ambito dei Servizi. L'Informativa Privacy conforme al GDPR è disponibile in App e descrive finalità, basi giuridiche, tempi di conservazione, diritti dell'interessato e contatti del DPO (se nominato). Usando l'App, l'Utente dichiara che i dati forniti sono esatti e aggiornati.

25. SICUREZZA INFORMATICA ED ESCLUSIONI DI GARANZIA

È vietato introdurre virus, malware, tentare accessi non autorizzati o attacchi (DoS/DDoS). Eventuali violazioni saranno segnalate alle Autorità.

L'App e i Servizi sono forniti "così come sono" e "come disponibili", nei limiti di legge. Non è garantita l'assenza di errori, interruzioni o componenti dannosi, né che i Servizi soddisfino

CONDIZIONI GENERALI DELL'APPLICAZIONE – MONDIAL BONY SERVICE

specifiche esigenze dell'Utente, fermo l'obbligo legale di corretta esecuzione dei pagamenti.

26. LIMITAZIONE DELLA RESPONSABILITÀ

Fermo quanto previsto dalle clausole sulle operazioni non autorizzate/inesatte e dalle norme inderogabili, la responsabilità della Società per mancata/inesatta esecuzione è limitata al rimborso dell'importo dell'operazione, degli oneri correlati e degli eventuali interessi passivi addebitati all'Utente quale conseguenza diretta. La Società non risponde di danni indiretti o consequenziali (es. lucro cessante, danno reputazionale), salvo dolo o colpa grave.

27. MANLEVA

L'Utente manleva la Società, le società del gruppo, esponenti, dipendenti e fornitori da perdite, costi e spese (incluse spese legali ragionevoli) derivanti da violazioni delle Condizioni, uso improprio dell'App/Servizi, negligenza, frode o condotta illecita dell'Utente.

24. RESPONSABILITÀ PER PERDITE

qualsiasi garanzia di commerciabilità, non violazione e idoneità per uno scopo particolare.

28. ASSISTENZA CLIENTI E RECLAMI

Per assistenza e informazioni: reclami@mondialbonyservice.it.

L'Utente può presentare reclamo a Mondial Bony Service S.p.A.: per lettera raccomandata A/R, all'indirizzo: Mondial Bony Service S.p.A. – Centro Direzionale Isola F/10 – 80143 – Napoli;- a mezzo posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo: mondialbonyservicespa@legalmail.it; a mezzo e-mail all'indirizzo: reclami@mondialbonyservice.it.

Mondial Bony Service S.p.A. è tenuta a rispondere ai reclami presentati dalla clientela entro 15 giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo. In situazioni eccezionali, se non fosse possibile fornire una risposta entro tale termine per motivi indipendenti dalla nostra volontà, invieremo una risposta interlocutoria, indicando le ragioni del ritardo e specificando il termine entro il quale riceverà una risposta definitiva. In ogni caso, la risposta definitiva sarà fornita entro 35 giorni lavorativi. Qualora non sia soddisfatto della

risposta o non l'abbia ricevuta nei termini previsti, prima di adire l'Autorità giudiziaria, Lei può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per informazioni su come ricorrere all'ABF, può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le filiali della Banca d'Italia, oppure rivolgersi a noi per ottenere la guida pratica all'ABF.

Il ricorso all'ABF non pregiudica la possibilità di adire l'autorità giudiziaria. In alternativa, può attivare una procedura di mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie presso un organismo accreditato.

29. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

Il presente Contratto e ogni singolo contratto di operazione di pagamento sono disciplinati e interpretati in conformità alla legge italiana. L'applicazione della legge italiana non pregiudica, in ogni caso, i diritti inderogabili attribuiti all'utente in qualità di consumatore dalla legge del suo luogo di residenza abituale, qualora questo si trovi in uno Stato membro dell'Unione Europea.

Per qualsiasi controversia che dovesse insorgere tra le parti in relazione all'interpretazione, validità, esecuzione o risoluzione del presente Contratto Quadro e dei singoli contratti di operazione di pagamento, la competenza a decidere sarà determinata come segue:

- a. qualora l'utente agisca in qualità di "consumatore" ai sensi del D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 ("**Codice del Consumo**"), la competenza territoriale è inderogabilmente attribuita in via esclusiva al giudice del luogo di residenza o di domicilio del consumatore, se ubicati nel territorio dello Stato italiano, ai sensi dell'art. 66-bis del Codice del Consumo;
- b. in tutti gli altri casi, la competenza esclusiva è attribuita al Tribunale di Napoli.

30. LINGUA E VERSIONI

La lingua del contratto è l'italiano. Eventuali traduzioni sono fornite per cortesia; in caso di discrepanze, prevale la versione italiana.

CONDIZIONI GENERALI DELL'APPLICAZIONE – MONDIAL BONY SERVICE

Le presenti Condizioni Generali sostituiscono ogni versione precedente e si applicano dalla data di pubblicazione in App.