



CONDIZIONI GENERALI DI UTILIZZO DEI SERVIZI

Data di entrata in vigore : 1° aprile 2026

DEFINIZIONI E SIGLE.....	3
PARTE 1. IL CONTRATTO STIPULATO CON SWAN.....	9
1. Le parti.....	9
2. Elementi costitutivi del Contratto con Swan.....	9
3. Accettazione del Contratto.....	10
4. Accesso alle T&C.....	10
5. Durata.....	10
6. Modifiche Unilaterali.....	10
7. Sospensione.....	11
8. Recesso e risoluzione.....	12
9. Condizioni economiche.....	14
10. Lingua del Contratto.....	15
11. Legge applicabile e giurisdizione.....	15
12. Comunicazioni dal Cliente Finale a Swan.....	15
13. Comunicazioni da Swan al Cliente Finale.....	16
PARTE 2. ACCESSO ALL'INTERFACCIA SWAN.....	17
14. Utenti previsti.....	17
15. Credenziali di Sicurezza Personalizzate.....	17
16. Sicurezza del Servizio.....	18

17. Dati dell'Interfaccia Swan.....	18
18. Disponibilità dell'Interfaccia Swan.....	19
PARTE 3. I SERVIZI OFFERTI DA SWAN.....	20
19. Offerta da parte di Swan.....	20
20. Condizioni generali applicabili a tutti i Servizi.....	20
21 Il Conto Swan.....	23
22 La Carta Swan.....	30
23 Operazioni di Pagamento.....	34
24 Ordini di bonifico.....	41
25 Ordini di Addebito Diretto.....	48
26 Assegni.....	53
27 Convenzionamento dei Pagamenti.....	57

DEFINIZIONI E SIGLE

Nelle presenti Condizioni Generali di Servizio, le parole e le espressioni in maiuscolo hanno il seguente significato, sia se utilizzate al singolare che al plurale.

Addebito Diretto	Si intende un'Operazione di Pagamento mediante la quale il Cliente Finale autorizza il beneficiario a dare istruzioni a impartire a Swan l'istruzione di addebitare il Conto del Cliente Finale detenuto presso Swan e trasferire il corrispondente importo sul conto di pagamento del beneficiario.
AISP	Per AISP si intendono i Fornitori di Servizi di Informazione sui Conti, diversi da Swan, di cui all'articolo 1, comma 1, lettera h- <i>septies</i> .1, n. 8) del Testo Unico Bancario. 1.
Autenticazione Forte	Le procedure stabilite da Swan per verificare l'identità di un utente o per convalidare un Ordine di Pagamento, in conformità ai requisiti della PSD2, così come recepiti nelle disposizioni applicabili della legge italiana.
Banca d'Italia	La Banca d'Italia, con sede legale in via Nazionale 91, 00184 - Roma, autorità amministrativa indipendente responsabile, tra l'altro, della vigilanza sui prestatori di servizi di pagamento operanti in Italia.
Bonifico	Operazione di Pagamento con la quale Swan accredita, dietro istruzione del Cliente Finale, sul Conto di Pagamento del beneficiario indicato dal Cliente Finale l'importo specificato nell'istruzione di pagamento di quest'ultimo.
Bonifico SWIFT	Bonifici denominati ed effettuati in euro al di fuori della zona SEPA.
Carta	Il mezzo di pagamento sotto forma di carta fisica o carta virtuale istantanea o monouso, emessa da Swan, che consente al Cliente finale di effettuare pagamenti e prelievi.

Cliente Finale	Una persona giuridica o fisica registrata o residente in uno degli Stati membri dell'Unione europea (UE) o dello Spazio economico europeo (SEE). Il Cliente Finale può agire a titolo professionale (commerciale, industriale, libero professionista o agricolo) o a titolo personale. Il Cliente Finale possiede o desidera possedere un Conto Swan.
Codice civile	Il Regio Decreto n. 262 del 16 marzo 1942.
Codice del Consumo	Il Decreto Legislativo n. 206 del 6 settembre 2005.
Codice di Sicurezza	Il codice personale del Cliente Finale o dell'Utente autorizzato che gli consente di accedere all'Interfaccia Swan utilizzando il Dispositivo Personale di Autenticazione Forte.
Condizioni Generali	Le presenti condizioni generali di utilizzo e il documento di sintesi y foglio informativo.
Consumatore	La persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta, come definita dal Codice del Consumo.
Conto di Pagamento	Il conto detenuto da Swan a nome del Cliente finale allo scopo di fornire i Servizi di Pagamento. Swan assegna a ciascun Conto di Pagamento un numero di conto IBAN unico.
Conto Swan o Conto o Conto di Pagamento	Utilizzato in modo intercambiabile per indicare un conto di pagamento aperto presso Swan a nome del Cliente Finale.
Credenziali di Sicurezza Personalizzate	Dati personalizzati utilizzati per autenticare l'identità del Cliente Finale attraverso l'uso del Dispositivo Personale di Autenticazione Forte.
Dati personali	Qualsiasi informazione relativa, direttamente o indirettamente, a una persona fisica identificata o identificabile.
Decreto antiriciclaggio	Il Decreto Legislativo n. 231 del 21 novembre 2007.

Decreto legislativo n. 11/2010	Il Decreto Legislativo n. 11 del 27 gennaio 2010.
Dispositivo Personale di Autenticazione Forte	Il dispositivo tecnico fornito personalmente al Cliente Finale per verificare la sua identità o la validità di un Ordine di Pagamento e il rispetto dei requisiti legali e normativi applicabili. Queste procedure prevedono l'utilizzo di Credenziali di Sicurezza Personalizzate.
Disposizioni in materia di Trasparenza della Banca d'Italia	Il provvedimento della Banca d'Italia sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari emanato il 29 luglio 2009, come di volta in volta modificato e integrato.
Documento di Sintesi	Il Documento di Sintesi, come definito dalle Disposizioni in materia di Trasparenza della Banca d'Italia.
Documento Informativo sulle Spese	Il documento informativo sulle spese, come definito dal Regolamento di esecuzione (UE) 2018/34 della Commissione.
EPT o Terminali di Pagamento Elettronico.	Terminali di pagamento elettronico.
Estratto conto	Il documento messo a disposizione del Cliente Finale sull'Interfaccia Swan che riepiloga le Operazioni di Pagamento effettuate sul Conto Swan in un determinato periodo, pari ad almeno un mese, e che può essere scaricato su supporto durevole, come un file PDF o un altro formato elettronico che possa essere salvato e consultato in seguito senza alterazioni.
Foglio Informativo	Il foglio informativo, come definito dalle Disposizioni in materia di Trasparenza della Banca d'Italia.
Forza Maggiore	Qualsiasi evento eccezionale al di fuori del controllo delle Parti che non poteva essere ragionevolmente previsto al momento della stipula del Contratto e i cui effetti ostacolano l'adempimento degli obblighi ivi previsti.
Frode	Qualsiasi atto disonesto compiuto con l'intenzione o il risultato di ingannare contravvenendo alla legge o ai regolamenti.

Giorni Lavorativi	Giorni di calendario tranne il sabato, la domenica ed eventuali giorni festivi a Milano (Italia).
IBAN o <i>International Bank Account Number</i> ("Numero di conto bancario internazionale")	Il codice di identificazione univoco utilizzato per identificare un Conto di Pagamento.
Interfaccia Swan	Lo strumento di gestione del Conto Swan a cui si accede tramite un sito web messo a disposizione del Cliente Finale da Swan e dal Partner. L'Interfaccia Swan consente al Cliente Finale di visualizzare il proprio Conto Swan e di preparare o eseguire Operazioni di Pagamento. L'Interfaccia Swan è accessibile qui: https://partner.banking.swan.io/login .
Intimazione a terzo detentore	Ha il significato di cui all'Articolo 19.2.4.2.
Microimpresa	Un'impresa in possesso dei requisiti previsti dalla Raccomandazione della Commissione europea n. 2003/361/CE del 6 maggio 2003 al momento dell'esecuzione del Contratto, ovvero dei requisiti individuati dal Ministero dell'Economia e delle Finanze italiano ai sensi dell'art. 1, comma 1, lett. t) del D. Lgs. n. 11/2010. 1, lett. t) del D. Lgs. n. 11/2010.
Moneta Elettronica	Il valore monetario disponibile che il Cliente Finale deve a Swan. La Moneta Elettronica viene emessa da Swan in cambio del pagamento dei fondi equivalenti in euro (€) da parte del Cliente Finale. Swan la memorizza sul proprio <i>server</i> in forma elettronica.
Operazione di Pagamento	Il trasferimento di fondi da un Cliente Finale a un altro conto, indipendentemente da qualsiasi obbligo sottostante tra l'ordinante e il beneficiario, effettuato in conformità ai termini delle presenti Condizioni Generali.
Ordine o Ordine di Pagamento	L'istruzione impartita a Swan da un Cliente Finale, eseguita in conformità con i termini indicati nelle presenti Condizioni Generali, al fine di effettuare un'Operazione di Pagamento e/o un Rimborso.

Partner	Un'entità giuridica che sia cliente di Swan e abbia accesso all'Interfaccia applicativa (API) Swan. Ove applicabile, in qualità di agente commerciale. Al Partner può essere richiesto di assistere, facilitare e consigliare i Clienti finali, al fine di accettare le presenti Condizioni Generali, nonché di raccogliere i dati e i documenti di supporto necessari per l'apertura di un Conto Swan. In questa veste, il Partner può assistere i Clienti Finali per tutta la durata del loro rapporto con Swan. Il Partner può, inoltre, limitare l'accesso del Cliente Finale a determinate offerte di Swan, come descritto nelle presenti Condizioni Generali e in altre condizioni generali di servizio.
PISP	I Prestatori di Servizi di Inizializzazione dei Pagamenti, diversi da Swan, di cui alla PSD2 e all'articolo 1, comma 1, lettera h-septies.1, n. 7) del Testo Unico Bancario.
PSD2	La Direttiva (UE) 2015/2366 del 25 novembre 2015, come modificata e integrata di volta in volta.
PSP o Prestatore di Servizi di Pagamento.	Un istituto di credito, un istituto di pagamento o un istituto di moneta elettronica approvato da un'autorità con sede in uno Stato membro dell'Unione Europea, in uno Stato appartenente allo Spazio Economico Europeo o in un Paese terzo con obblighi equivalenti in termini di misure antiriciclaggio e di lotta al finanziamento del terrorismo.
Rimborso	Il trasferimento da parte di Swan, in risposta a un Ordine di un Cliente Finale, di una somma pari, in tutto o in parte, al saldo disponibile detenuto dal Cliente Finale, al netto di eventuali spese applicabili.
SEE	Indica lo Spazio Economico Europeo, che comprende i paesi dell'Unione europea, oltre a Norvegia, Liechtenstein e Islanda.
Servizi	I seguenti servizi forniti da Swan ai Clienti Finali che comprendono: (i) Servizi di Pagamento o Operazioni di Pagamento; (ii) tutte le risorse e i mezzi che consentono ai Clienti Finali di beneficiare di tali servizi.

Servizi di Pagamento	I servizi di pagamento definiti all'art. 1, co. 1, lettera h- <i>septies</i> .1., n. 2), 3.1), 3.2), 3.3) e 5) del TUB.
Servizi Wallet	Servizi che consentono di memorizzare i dati della Carta in un'applicazione specifica per smartphone, permettendo così di effettuare Operazioni di Pagamento con Carta tramite telefono cellulare una volta che il Titolare della Carta si sia registrato e abbia confermato la Carta.
Strumento di Pagamento	Qualsiasi dispositivo personalizzato e/o serie di procedure concordate tra Swan e il Cliente Finale, utilizzato da quest'ultimo per istruire un Ordine di Pagamento.
Testo Unico Bancario (TUB)	Il Decreto Legislativo n. 385 del 1° settembre 1993.
Titolare effettivo	Persona fisica o giuridica che, in ultima istanza, possiede o controlla una società di capitali, una società di persone, un trust o un'altra persona giuridica.
Utente autorizzato	Qualsiasi persona fisica autorizzata da Swan ad accedere allo spazio protetto del Cliente Finale tramite l'Interfaccia Swan, utilizzando un Dispositivo di Autenticazione Forte Personale.
Zona SEPA	indica gli Stati membri del SEE e i seguenti paesi: Andorra, Monaco, Regno Unito e territori britannici, Svizzera, San Marino e Vaticano.

Parte 1. Il contratto stipulato con Swan

1. Le parti

Le presenti Condizioni Generali sono stipulate tra:

Swan, una società per azioni semplificata con capitale sociale di 951.164,50 euro, avente sede legale al 91 rue du Faubourg Saint-Honoré, 75008 Paris, Francia, e iscritta al Registro del Commercio e delle Imprese con il numero 853 827 103. Swan è un istituto di moneta elettronica autorizzato a fornire servizi di pagamento e registrato con il numero (CIB) 17328 dall'Autorité de contrôle Prudential et de Résolution (ACPR) sita in place de Budapest CS92459 - 75436 Paris Cedex 09, la quale è tenuta a regolamentare e controllare le Operazioni di Pagamento effettuate da Swan. Swan opera in Italia attraverso la sua filiale italiana all'indirizzo Via Generale Gustavo Fara 35, Milano (MI) CAP 20124, Italia, e il suo *status* può essere verificato sul registro ufficiale disponibile qui: www.regafi.fr.

In seguito denominato “**Swan**” o “**Società**”, da un lato,

E

Il **Cliente Finale**, una persona giuridica o fisica che agisce per proprio conto a fini professionali o non professionali,

In seguito denominato “**Cliente Finale**” o “**Cliente**”, dall'altro.

La Società e il Cliente Finale sono entrambi indicati singolarmente come “**Parte**” e insieme come “**Parti**”.

2. Elementi costitutivi del Contratto con Swan

2.1 Il contratto stipulato con Swan (il “**Contratto**”) che consente all'utente di accedere ai suoi servizi è costituito esclusivamente da:

- (i) le presenti Condizioni Generali;
- (ii) il Documento di Sintesi; e
- (iii) il Documento Informativo sulle Spese.

2.2 Si conviene che i documenti contrattuali formano un insieme indivisibile e sono coerenti tra loro. Tuttavia, in caso di contraddizioni o discrepanze tra i termini dei documenti contrattuali, questi ultimi prevarranno l'uno sull'altro nell'ordine in cui sono elencati.

- 2.3 Questi documenti contrattuali saranno forniti su un supporto durevole, come un file PDF o un altro formato elettronico che possa essere salvato e consultato in seguito senza alterazioni.
- 2.4 Swan consentirà al Cliente Finale di richiedere e avere accesso agli estratti conto e ai documenti contrattuali per un periodo di dieci (10) anni dopo la conclusione del rapporto contrattuale.

3. Accettazione del Contratto

- 3.1 Il Cliente Finale è tenuto a leggere attentamente le presenti Condizioni Generali e ad accettarle incondizionatamente al momento del suo onboarding firmandolo elettronicamente per poter usufruire di tutti i Servizi offerti da Swan.
- 3.2 L'accettazione delle presenti Condizioni Generali avviene nel momento in cui il Cliente Finale si registra sull'Interfaccia Swan.
- 3.3 Tale accettazione è totale e incondizionata e nessun Cliente Finale potrà utilizzare i Servizi senza accettare tutte le disposizioni delle presenti Condizioni Generali ad esso applicabili.

4. Accesso alle T&C

Le presenti Condizioni Generali sono messe a disposizione del Cliente Finale sull'Interfaccia Swan e anche su un supporto durevole in formato elettronico. Il Cliente Finale può, inoltre, richiedere a Swan una copia in formato PDF del presente documento in qualsiasi momento e gratuitamente, inviando una richiesta tramite un form accessibile al seguente link <http://support.swan.io/>.

5. Durata

- 5.1 Le Condizioni Generali entrano in vigore a decorrere dalla data di accettazione del presente documento e sono a tempo indeterminato.

6. Modifiche Unilaterali

- 6.1 Qualsiasi proposta di modifica delle presenti Condizioni Generali o di qualsiasi altro documento contrattuale, inclusi il Documento di Sintesi e/o il Documento Informativo sulle Spese, dovrà essere comunicata al Cliente Finale su un altro supporto durevole, al più tardi due (2) mesi prima della data di entrata in vigore prevista. La comunicazione dovrà indicare chiaramente che si tratta di una proposta di modifica unilaterale del Contratto.

- 6.2 A meno che il Cliente Finale non manifesti a Swan il proprio rifiuto di tale/i modifica/e mediante comunicazione o *e-mail* entro tale periodo, si ritiene che il Cliente Finale abbia accettato la/e modifica/e proposta/e. In caso di rifiuto della/e modifica/e proposta/e, il Cliente Finale può recedere dalle Condizioni Generali mediante richiesta scritta, senza dover sostenere alcun costo aggiuntivo, prima della data di entrata in vigore prevista della/e modifica/e. Tale richiesta non ha alcun effetto su eventuali importi in sospeso (tariffe, voci non pagate, pagamenti), ma comporta l'applicazione dell'articolo 8 che definisce nello specifico le conseguenze del recesso.
- 6.3 Qualsiasi modifica legale o normativa che abbia un effetto sull'attuazione del Contratto si applicherà immediatamente a partire dalla data di entrata in vigore di tale normativa, senza necessità di modificare formalmente il Contratto.
- 6.4 Eventuali modifiche ai tassi di cambio possono essere applicate con effetto immediato e senza preavviso, anche nel caso in cui tali modifiche siano pregiudizievoli per il Cliente Finale. In quest'ultimo caso, le modifiche possono essere applicate con effetto immediato solo se conseguenti a variazioni dei tassi di cambio di riferimento applicabili ai sensi del Contratto.
- 6.5 Tutte le variazioni dei tassi di cambio utilizzati nelle Operazioni di Pagamento sono applicate e calcolate in forma neutrale in modo da non creare discriminazioni tra i Clienti Finali, come stabilito dalla Banca d'Italia.
- 6.6 Se il Cliente Finale è un Consumatore, il Contratto può essere modificato da Swan solo se esiste un giustificato motivo, quale ad esempio l'introduzione di requisiti di legge o regolamentari, ovvero l'implementazione di una nuova funzionalità.

7. Sospensione

7.1 Swan può decidere di sospendere i Servizi e/o uno Strumento di Pagamento in caso di violazione di una qualsiasi delle disposizioni delle Condizioni Generali. La sospensione opera *ex lege* ed ha effetto immediato, a titolo meramente esemplificativo, in caso di:

- (i) pagamenti in ritardo o addebiti diretti rifiutati;
- (ii) servizi non pagati;
- (iii) tassi di rimborso insolitamente elevati;
- (iv) Frode o tentativo di Frode;
- (v) violazione della legislazione in materia di antiriciclaggio e di finanziamento del terrorismo; oppure

(vi) Forza Maggiore.

7.2 Swan informerà immediatamente il Cliente Finale della sospensione dei Servizi e/o di uno Strumento di Pagamento e ne indicherà il motivo. Swan comunicherà un identificativo univoco che consentirà di monitorare il ticket della richiesta. Ove possibile, le informazioni vengono fornite prima della sospensione dei Servizi e/o degli Strumenti di Pagamento o, al più tardi, subito dopo, a meno che la trasmissione di tali informazioni non sia possibile a causa di restrizioni derivanti da motivi di ordine pubblico o di pubblica sicurezza, o vi siano altri impedimenti giustificati in conformità alle norme in materia di antiriciclaggio e di lotta al finanziamento del terrorismo.

7.3 I Servizi riprenderanno solo quando il Cliente Finale si sarà impegnato a rispettare le linee guida di Swan relative alle *best practice* di vendita a distanza e le misure di sicurezza utilizzate nelle sue procedure di pagamento, o qualsiasi altra disposizione di legge, e avrà accettato gli obblighi imposti da Swan o non appena l'evento di Forza Maggiore sarà terminato.

8. Recesso e risoluzione

8.1. Disposizioni sul recesso e sulla risoluzione

8.1.1 Il Cliente Finale può recedere dal Contratto con un preavviso di almeno un (1) mese senza essere soggetto ad alcun obbligo di pagamento di penali o spese di risoluzione. Il diritto di recesso può essere esercitato senza alcun preavviso comunicando a Swan l'intenzione di recedere dal Contratto, mediante l'invio di una lettera raccomandata con avviso di ricevimento, oppure tramite mezzo elettronico o posta elettronica certificata. Swan potrà richiedere il pagamento di eventuali canoni che vengono periodicamente addebitati al Cliente Finale su base proporzionale, tenendo conto della tempistica della risoluzione. Se tali canoni sono stati pagati in anticipo, dovranno essere rimborsati da Swan.

8.1.2 Swan ha il diritto di recedere dal Contratto in qualsiasi momento con un preavviso di almeno due (2) mesi e senza imporre alcun costo al Cliente Finale, tranne per i canoni dovuti da Swan alla data del recesso. Il preavviso dovrà essere fornito attraverso un supporto durevole mediante *e-mail*.

8.1.3 In caso di grave inadempimento da parte di una delle Parti delle obbligazioni assunte con il presente Contratto, e di seguito individuate, il Contratto potrà essere immediatamente risolto dall'altra Parte ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile, mediante l'invio di una comunicazione ai sensi degli artt. 12 e 13 del Contratto:

- un form accessibile al seguente link <http://support.swan.io/>;
- e all'indirizzo elettronico comunicato al momento della creazione del Conto del Cliente Finale in caso di risoluzione ad opera di Swan.

Tra i gravi inadempimenti del Cliente Finale rientrano le seguenti circostanze:

- (i) aver fornito informazioni false;
- (ii) essere coinvolto in attività illegali o immorali;
- (iii) sospetto di riciclaggio di denaro o di finanziamento del terrorismo;
- (iv) Frode e tentativo di Frode;
- (v) minacce contro Swan, i suoi dipendenti o rappresentanti;
- (vi) mancato pagamento;
- (vii) insolvenza/bancarotta; o
- (viii) amministrazione controllata, nel rispetto della normativa vigente.

Le gravi violazioni commesse da Swan includono le seguenti condotte:

- (i) aver fornito informazioni false;
- (ii) nomina di un rappresentante *ad hoc* o di un amministratore nominato dal tribunale; oppure
- (iii) avvio di procedure di insolvenza o di amministrazione controllata, nel rispetto della normativa vigente.

Le disposizioni di cui sopra non pregiudicano il diritto delle Parti di risolvere il Contratto in conformità alle altre norme di cui agli articoli 1453 e seguenti del Codice civile.

8.1.4 In caso di revoca della qualifica di Swan come istituto di moneta elettronica e/o di modifiche alle normative applicabili e alla loro interpretazione da parte dell'Autorità di regolamentazione competente, che influiscano sulla capacità di Swan o dei suoi agenti di fornire i propri Servizi, il Contratto sarà risolto automaticamente, previa notifica scritta inviata da Swan al Cliente Finale, senza che tale risoluzione dia diritto al Cliente di richiedere un eventuale risarcimento dei danni patiti.

8.1.5 Se un evento di Forza Maggiore persiste per un periodo superiore a un (1) mese, il Contratto può essere risolto, a condizione che la Parte che lo richiede dia un preavviso di un (1) mese. Tale richiesta deve essere presentata il prima possibile. La richiesta può essere effettuata con qualsiasi mezzo, purché sia confermata a mezzo elettronico entro cinque (5) giorni di calendario.

8.2. Effetti della cessazione del Contratto

8.2.1 Nel caso in cui il Cliente Finale receda dal Contratto, questo è immediatamente efficace entro un (1) mese dal momento in cui Swan riceve la comunicazione.

8.2.2 Al momento della cessazione, il Cliente Finale non sarà più in grado di accedere ai Servizi di Pagamento né potrà effettuare ulteriori Ordini di Pagamento, ma potrà solo

richiedere il Rimborso di eventuali somme presenti sul proprio Conto. Resta inteso che tutte le ulteriori Operazioni saranno automaticamente rifiutate.

8.2.3 Tutte le somme dovute alla data di cessazione effettiva **sono immediatamente esigibili**. Il Cliente Finale autorizza Swan a compensare qualsiasi debito in sospeso dovuto alla Società per qualsiasi motivo. Swan può compensare i fondi presenti sull/i Conto/i di Pagamento del Cliente Finale con qualsiasi importo dovuto dal Cliente a Swan che sia dovuto ed esigibile a seguito della cessazione.

8.2.4 La cessazione comporterà automaticamente che Swan **annuli immediatamente tutte le Operazioni di addebito** sul Conto di Pagamento datate dopo la data di cessazione effettiva.

8.2.5 Una volta completate tutte queste azioni, Swan restituirà al Cliente Finale qualsiasi saldo rimanente nel suo Conto, subordinatamente al pagamento di eventuali importi dovuti a Swan dal Cliente Finale.

8.2.6 Fatte salve le altre disposizioni del presente Contratto, il periodo massimo per la cessazione di tutti i Servizi è di un (1) mese. Il Cliente Finale riconosce che il tempo necessario a Swan per interrompere tali Servizi dipende dal numero e dal tipo di Servizi qui disciplinati, nonché dal tempo necessario, ad esempio, per l'addebito delle spese effettuate con la Carta.

9. Condizioni economiche

9.1. Le condizioni economiche applicate ai Servizi sono illustrate in formato elettronico nel Documento di Sintesi e negli altri documenti previsti dalla normativa applicabile (tra cui, se il Cliente Finale è un Consumatore, il Documento Informativo sulle Spese).

9.2. In conformità alla normativa vigente, oltre alle imposte e agli altri oneri fiscali, il Cliente Finale è responsabile anche del pagamento delle spese derivanti dal rapporto con Swan, incluse, a titolo esemplificativo, le spese postali.

9.3. Il pagamento di eventuali commissioni e spese e di eventuali importi dovuti dal Cliente Finale a Swan ai sensi del presente Contratto, come indicato nei documenti di cui al precedente articolo 9.1, sarà effettuato mediante addebito automatico sul Conto di Pagamento del Cliente Finale. Il Cliente Finale autorizza Swan ad addebitare il Conto di Pagamento in conformità a quanto sopra, nonché a effettuare ogni ulteriore addebito (o accredito) che si renda necessario per regolare il pagamento di eventuali commissioni, oneri e spese in conformità al presente Contratto. Il Cliente Finale manterrà di volta in volta sul proprio Conto di Pagamento i fondi necessari a coprire l'importo delle Operazioni di Pagamento effettuate durante la durata del presente Contratto, nonché le commissioni, le spese e gli altri oneri derivanti dalla fornitura dei Servizi da parte di Swan.

- 9.4. Le condizioni economiche possono essere modificate da Swan in conformità alle condizioni di cui all'articolo 6 delle presenti Condizioni Generali.

10. Lingua del Contratto

- 10.1. Le presenti Condizioni Generali e il relativo allegato sono redatti in italiano. Una traduzione in inglese è messa a disposizione dei Clienti Finali.
- 10.2. La versione tradotta ha scopo puramente informativo. Si conviene espressamente tra le Parti che, in caso di discrepanza tra le diverse versioni, prevarrà tra le Parti la sola versione italiana delle presenti Condizioni Generali.

11. Legge applicabile e giurisdizione

- 11.1. Il presente Contratto è soggetto alla legge italiana.
- 11.2. Qualsiasi controversia relativa alla validità, all'interpretazione o all'applicazione del presente Contratto sarà soggetta alla giurisdizione esclusiva del Tribunale di Milano.
- 11.3. Se il Cliente Finale è un Consumatore, qualsiasi controversia di cui al precedente Articolo 11.2 sarà sottoposta al Tribunale competente del luogo in cui il Consumatore è residente o domiciliato.
- 11.4. Le disposizioni del presente Articolo 11 non pregiudicano il successivo Articolo 20.4.2.

12. Comunicazioni dal Cliente Finale a Swan

- 12.1. Il Cliente Finale dovrà inviare qualsiasi comunicazione e qualsiasi altra dichiarazione diretta a Swan tramite *e-mail* all'indirizzo seguente **support@swan.io** o tramite l'Interfaccia Swan.
- 12.2. Il Cliente Finale riconosce che la posta elettronica non certificata e altri mezzi di comunicazione potrebbero non garantire la prova della ricezione da parte di Swan e si assume il rischio di eventuali conseguenze derivanti da errori, malfunzionamenti o ritardi nella trasmissione. Le comunicazioni non saranno vincolanti per Swan finché non saranno state ricevute da quest'ultima. Il Cliente finale dovrà assicurarsi che le comunicazioni scritte, nonché i documenti in generale, indirizzati a Swan siano compilati in modo chiaro e leggibile e, nel caso di documenti non elettronici, firmati per esteso in una forma corrispondente alla firma utilizzata nel rapporto con Swan.

13. Comunicazioni da Swan al Cliente Finale

- 13.1. Swan invierà qualsiasi comunicazione relativa al Contratto al momento della stipula del Contratto e all'indirizzo indicato dal Cliente Finale stesso. Le comunicazioni saranno inviate:
- (i) per posta ordinaria al domicilio indicato nel modulo di richiesta o all'indirizzo successivamente comunicato a Swan; o
 - (ii) per posta elettronica o posta elettronica certificata - al domicilio indicato nel modulo di richiesta; o
 - (iii) tramite l'Interfaccia Swan. Il Cliente Finale ha il diritto di richiedere, in qualsiasi momento, la modifica del domicilio indicato a Swan o la modifica delle modalità di ricezione delle comunicazioni.
- 13.2. Qualsiasi comunicazione fatta al Cliente Finale via *e-mail* e attraverso l'Interfaccia Swan si considera ricevuta e conosciuta dal Cliente Finale nel momento in cui la comunicazione stessa viene resa disponibile da Swan; tale circostanza può essere verificata da Swan attraverso le registrazioni effettuate nel proprio sistema informatico.
- 13.3. Nel caso in cui il Contratto sia stipulato con un Cliente Finale obbligato per legge a dotarsi di un indirizzo elettronico certificato, le comunicazioni saranno trasmesse al Cliente Finale in formato elettronico, nella misura massima consentita dalla normativa vigente. A tal fine, il Cliente Finale è tenuto a informare Swan di qualsiasi modifica dell'indirizzo elettronico certificato. Swan potrà inviare qualsiasi comunicazione all'indirizzo di posta elettronica certificata disponibile nei registri pubblici. Qualora il Cliente Finale comunichi di voler ricevere le comunicazioni tramite tecniche di comunicazione a distanza, Swan è autorizzata a inoltrare le comunicazioni anche tramite posta elettronica certificata all'indirizzo comunicato dal Cliente finale o disponibile nei registri pubblici.
- 13.4. Il Cliente potrà accedere alle comunicazioni di Swan tramite posta elettronica, posta elettronica certificata e Interfaccia Swan in conformità all'Articolo 13.1 di cui sopra. Tali comunicazioni saranno rese disponibili su un supporto durevole che ne consenta la visualizzazione, la stampa, il trasferimento e l'archiviazione su un altro supporto. Il Cliente Finale dovrà consultare periodicamente le comunicazioni. Di conseguenza, ai fini delle norme sull'esercizio del diritto di recesso e di altri diritti in conformità al presente Contratto, il giorno di invio di una comunicazione corrisponderà al giorno in cui tale comunicazione potrà essere visualizzata e consultata in conformità a quanto sopra.
- 13.5. Le comunicazioni che devono essere inviate in base alle normative vigenti e che sono trasmesse per via elettronica sono gratuite. La stessa regola si applica a tutte le informazioni e comunicazioni che devono essere fornite o consegnate gratuitamente in

conformità alle normative vigenti, indipendentemente dai metodi di comunicazione utilizzati. Tutte le comunicazioni, la documentazione e le informazioni che Swan deve fornire al Cliente finale in base alle normative vigenti su carta o altro supporto durevole saranno fornite in conformità a tali metodi.

Parte 2. Accesso all'Interfaccia Swan

14. Utenti previsti

- 14.1. L'accesso all'Interfaccia Swan è limitato al Cliente Finale e a qualsiasi Utente autorizzato.
- 14.2. Il Cliente Finale è responsabile di garantire che tale Utente autorizzato rispetti le linee guida emanate per l'utilizzo dell'Interfaccia Swan.

15. Credenziali di Sicurezza Personalizzate

- 15.1. Le Credenziali di Sicurezza Personalizzate consentono al Cliente Finale, e a suoi eventuali Utenti autorizzati, di identificarsi e di accedere all'Interfaccia Swan. Le Credenziali di Sicurezza Personalizzate includono, in particolare, i relativi dati di accesso.
- 15.2. L'accesso all'Interfaccia Swan è protetto da un Dispositivo Personale di Autenticazione Forte. Tale Dispositivo è privato e strettamente riservato. Il Cliente Finale si impegna a prendere tutte le precauzioni necessarie per evitare che venga condiviso o compromesso. La fornitura al Cliente Finale o all'Utente autorizzato del Codice di Sicurezza è il passaggio finale di questo Dispositivo Personale di Autenticazione Forte.
- 15.3. Swan utilizza, inoltre, un processo di Autenticazione Forte per avviare ed eseguire le Operazioni di Pagamento.
- 15.4. Il Cliente Finale informerà Swan dell'identità dell'Utente o degli Utenti autorizzati, insieme al loro numero di cellulare per la configurazione del Dispositivo Personale di Autenticazione Forte e delle autorizzazioni e restrizioni di accesso di ciascun Utente autorizzato.
- 15.5. Il Cliente Finale può scegliere in qualsiasi momento di aggiungere altri Utenti autorizzati o di rimuovere l'accesso di un Utente autorizzato all'Interfaccia Swan dandone comunicazione a mezzo elettronico a Swan in anticipo.
- 15.6. Il Cliente Finale (e ciascun Utente autorizzato) si impegna a non divulgare le proprie Credenziali di Sicurezza Personalizzate a terzi non autorizzati. Swan non può essere ritenuta responsabile per le conseguenze di qualsiasi divulgazione da parte del Cliente

Finale o di un Utente autorizzato, o per la perdita, il furto o l'uso fraudolento da parte di terzi del Dispositivo Personale di Autenticazione Forte.

15.7. In deroga a quanto sopra, il Cliente Finale o l'Utente autorizzato possono utilizzare le Credenziali di Sicurezza Personalizzate quando utilizzano interfacce predisposte da AISP e/o PISP accreditati in uno Stato membro dell'UE o in uno Stato appartenente al SEE, per fornire Servizi di informazione sul Conto e Servizi di avvio di Operazioni di Pagamento. In tali casi, il Cliente Finale o l'Utente autorizzato deve:

- (i) assicurarsi che l'AISP o il PISP in questione sia debitamente autorizzato e/o registrato per fornire tali servizi e;
- (ii) inserire le proprie credenziali di sicurezza personali in un ambiente adeguatamente protetto.

16. Sicurezza del Servizio

16.1. In quanto istituto di moneta elettronica impegnato in attività autorizzate e regolamentate dalla Banca d'Italia, Swan dà priorità alla sicurezza delle Credenziali di Sicurezza Personalizzate.

16.2. Di conseguenza, Swan opera e si impegna a mantenere il più alto standard di misure di sicurezza tecniche e organizzative adeguate. In particolare, Swan utilizza algoritmi di crittografia per salvaguardare l'integrità delle Credenziali di Sicurezza Personalizzate e viene regolarmente sottoposto a controlli da parte di società di sicurezza informatica indipendenti.

16.3. Al fine di continuare a fornire un elevato livello di sicurezza, Swan richiede ai propri Clienti finali di:

- (i) astenersi dal compiere qualsiasi azione che possa mettere a rischio la sicurezza dei sistemi informatici di Swan;
- (ii) notificare immediatamente a Swan qualsiasi sospetto di accesso o utilizzo fraudolento del proprio account o qualsiasi evento che possa portare a tale utilizzo fraudolento e/o non autorizzato dei Servizi, come ad esempio, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: la perdita, il furto, la divulgazione accidentale, l'uso improprio o altra compromissione dei dati del proprio account e di altre Credenziali di Sicurezza Personalizzate un'Operazione non autorizzata. La notifica deve essere inviata all'indirizzo elettronico: **support@swan.io**.

17. Dati dell'Interfaccia Swan

I dati forniti sull'Interfaccia Swan sono messi a disposizione del Cliente Finale solo a scopo informativo.

18. Disponibilità dell'Interfaccia Swan

18.1. Principi generali

- 18.1.1 Swan farà ogni ragionevole sforzo per consentire l'accesso all'Interfaccia Swan sette (7) giorni su 7, ventiquattro (24) ore su 24.
- 18.1.2 In caso di interruzione dei Servizi per uno dei motivi indicati nei paragrafi seguenti, Swan comunicherà al Cliente Finale i motivi dell'interruzione se possibile prima dell'interruzione effettiva dei Servizi o, se ciò non fosse possibile, immediatamente dopo l'interruzione.

18.2. Interruzione da parte di Swan

- 18.2.1 Nonostante quanto pattuito ai sensi del paragrafo precedente, Swan può interrompere temporaneamente l'accesso a tutta o parte dell'Interfaccia Swan per motivi di sicurezza o per motivi tecnici e/o di manutenzione, qualora non vi siano alternative. Swan può, in qualsiasi momento e per le stesse ragioni, modificare o interrompere temporaneamente i Servizi forniti.
- 18.2.2 Swan si riserva il diritto di utilizzare tutti i mezzi ragionevoli per bloccare qualsiasi attività illegale o contraria all'uso concordato del Conto Swan.
- 18.2.3 In particolare, Swan si riserva il diritto di sospendere, rimuovere e/o bloccare l'accesso di qualsiasi Cliente Finale all'Interfaccia Swan a propria discrezione e senza preavviso, tra cui, a titolo esemplificativo e non esaustivo:
 - (i) in caso di sospetto tentativo doloso o fraudolento di accesso o *login* all'Interfaccia Swan, mettendo così a rischio la riservatezza di tutte le informazioni e i dati relativi al Cliente Finale o all'Utente autorizzato;
 - (ii) in caso di perdita, furto, divulgazione o qualsiasi altra compromissione delle Credenziali di Sicurezza Personalizzate.

18.3. Interruzione per difficoltà tecniche

- 18.3.1 L'accesso all'Interfaccia Swan può essere temporaneamente non disponibile a causa di difficoltà tecniche e, in particolare, nel caso di:
 - (i) interruzione dell'Interfaccia Swan per manutenzione tecnica o per aggiornare le informazioni fornite;

- (ii) accesso all'Interfaccia temporaneamente non disponibile a causa di problemi tecnici temporanei o in corso, in particolare l'accesso a Internet da parte di Swan o del Cliente Finale, indipendentemente dall'origine o dalla fonte di tali problemi;
- (iii) indisponibilità o sovraccarico o qualsiasi altro fattore che impedisca il normale funzionamento della rete di telecomunicazioni utilizzata per accedere all'Interfaccia a causa di azioni di *hacker*;
- (iv) un attacco informatico o un *virus* informatico o qualsiasi altro attacco dannoso ai sistemi informatici di Swan, del Partner o del Cliente Finale.

18.4. Interruzione per cause di Forza Maggiore

18.4.1 Le Parti non saranno ritenute responsabili di eventuali ritardi o inadempimenti legati a eventi di Forza Maggiore.

18.4.2 Le Parti dispongono di un periodo di trenta (30) giorni per superare qualsiasi evento temporaneo di Forza Maggiore. Trascorso tale periodo, ciascuna delle Parti può risolvere il Contratto in conformità alle condizioni di cui all'Articolo 8.

18.4.3 La data di decorrenza sarà la data di ricezione della notifica scritta dell'evento di Forza Maggiore. Se l'evento di Forza Maggiore è permanente, il presente Contratto sarà risolto e le Parti saranno liberate dalle loro obbligazioni ai sensi del Codice civile.

Parte 3. I Servizi offerti da Swan

19. Offerta da parte di Swan

I Servizi forniti da Swan sono relativi all'apertura di un Conto Swan e ai Servizi di Pagamento, tra cui:

- (i) fornire una Carta di Pagamento fisica, digitale o virtuale;
- (ii) Operazioni di Pagamento effettuate con la Carta Swan;
- (iii) eseguire Operazioni di Pagamento associate a un Conto di Pagamento;
- (iv) prelievo di contanti da un Conto di Pagamento;
- (v) invio e ricezione di Addebiti Diretti (SEPA e SEPA inter-aziendale);
- (vi) inviare e ricevere bonifici (denominati ed eseguiti in euro o in valuta estera).

20. Condizioni generali applicabili a tutti i Servizi

20.1. Segreto professionale

20.1.1 Swan è tenuta al segreto professionale, che può tuttavia essere revocato, in assenza di disposizioni di legge contrarie, in particolare nei confronti degli organismi di

regolamentazione, delle autorità fiscali e delle autorità preposte all'applicazione della legge.

- 20.1.2 Il Cliente Finale può, altresì, specificare i soggetti terzi ai quali Swan è autorizzato a divulgare le informazioni che lo riguardano, in particolare il Partner.

20.2. Antiriciclaggio e lotta al finanziamento del terrorismo

- (i) Ai sensi delle disposizioni del Decreto Antiriciclaggio e al fine di combattere il riciclaggio di denaro e il finanziamento del terrorismo, Swan ha l'obbligo di ottenere informazioni dal Cliente Finale in relazione a qualsiasi Operazione o rapporto commerciale avviato, in particolare: la fonte;
- (ii) lo scopo; e
- (iii) il motivo dell'Operazione o dell'apertura del Conto.

- 20.2.1 Swan deve, inoltre, identificare il Cliente Finale, l'esecutore e, se presente, il titolare effettivo dell'Operazione. Il Cliente Finale si impegna in ogni momento a consentire a Swan di effettuare un'analisi approfondita delle prestazioni dei Servizi, a informare Swan di eventuali Operazioni straordinarie rispetto a quelle solitamente eseguite sul suo Conto e a fornire a Swan qualsiasi documentazione o informazione richiesta.

20.3. Protezione dei Dati Personali

- 20.3.1 Le condizioni per il trattamento dei Dati Personali del Cliente Finale da parte di Swan sono descritte nell'Informativa sulla protezione dei dati personali che può essere consultata al seguente link: swan.io/privacy-policy.

- 20.3.2 L'accettazione del presente Contratto costituisce autorizzazione da parte del Cliente a divulgare i propri Dati Personali a Partner o subappaltatori a cui è stata esternalizzata un'attività per l'esecuzione dei Servizi.

20.4. Rinunce e diritto di recesso

20.4.1 Esonero per i clienti Finali che non agiscono in qualità di Consumatori

- (i) Nel caso in cui il Cliente Finale non sia un Consumatore non qualificabile come Microimpresa, le Parti convengono di rinunciare espressamente a quanto previsto dai seguenti articoli del D. Lgs. n. 11/2010: 3, comma 1; 5, comma 4; 10; 12; 13; 14; 17 e 25 e si impegnano a rispettare le disposizioni dei T&C.
- (ii) Nel caso in cui il Cliente Finale non sia un Consumatore, ma sia qualificabile come Microimpresa, le Parti convengono di rinunciare espressamente a quanto previsto dai seguenti articoli del D. Lgs. n. 11/2010: 13; 14 e 17, par. 3.

- (iii) Le Parti convengono che nei casi di cui sopra il Cliente Finale non avrà diritto di recedere dal Contratto in conformità alle norme che si applicano alla commercializzazione a distanza di servizi e prodotti finanziari ai sensi del Codice del Consumo.

20.4.2 Disposizioni applicabili ai Clienti Finali che agiscono in qualità di Consumatori

- (i) Il Cliente Finale che sia una persona fisica e che agisca a titolo non professionale è considerato un Consumatore ai sensi del Codice del Consumo.
- (ii) Tuttavia, l'esecuzione delle Condizioni Generali può iniziare prima della scadenza di dell'esercizio del diritto di recesso con il consenso espresso del Cliente Finale. In particolare, il Cliente Finale, in qualità di Consumatore, riconosce che qualsiasi attività di utilizzo dei Servizi costituisce una richiesta esplicita da parte sua di iniziare l'esecuzione del Contratto prima della scadenza del suddetto periodo.
- (iii) L'esercizio del diritto di recesso comporta la cessazione del Contratto; nel caso in cui l'esecuzione sia iniziata, questa assume la forma di un recesso e non pregiudica i Servizi precedentemente forniti. In questo caso, il Cliente Finale, in quanto Consumatore, sarà tenuto a pagare *pro quota* i Servizi effettivamente erogati fino alla data di cessazione del Contratto.
- (iv) Il Cliente Finale, in qualità di Consumatore, deve comunicare al servizio clienti di Swan la propria richiesta di recesso in conformità alle condizioni di cui all'Articolo 8.1. A tal fine, può utilizzare il modulo di recesso fornito.

20.5 Servizio clienti e risoluzione dei reclami

20.5.1 Ufficio reclami

- (i) Il Cliente Finale può ottenere maggiori informazioni sulle modalità di applicazione delle presenti Condizioni Generali o presentare un reclamo a mezzo elettronico contattando il servizio clienti di Swan tramite un form accessibile al seguente link <http://support.swan.io/>.
- (ii) Se il reclamo è relativo ai Servizi di Pagamento forniti da Swan, il supporto risponderà al reclamo entro quindici (15) Giorni Lavorativi. In situazioni eccezionali, se Swan non può rispondere entro quindici (15) Giorni Lavorativi, Swan invierà una risposta provvisoria indicando in modo chiaro i motivi del ritardo nella risposta al reclamo e specificando il termine entro il quale il Cliente Finale riceverà una risposta definitiva. Il termine per la ricezione di una risposta definitiva non dovrà superare i trentacinque (35) Giorni Lavorativi. Il servizio clienti può richiedere qualsiasi documentazione (ad

- es. dichiarazioni scritte, ecc.) per poter fornire la risposta più appropriata al reclamo del Cliente Finale.
- (iii) Se il reclamo è ritenuto giustificato da Swan, ne darà comunicazione al Cliente Finale entro i termini sopra indicati, specificando le tempistiche per la risoluzione del problema segnalato. Nel caso in cui Swan ritenga il reclamo infondato o non accettabile, lo comunicherà al Cliente Finale, indicando le ragioni della sua decisione.
 - (iv) Le disposizioni di cui sopra non pregiudicano i casi in cui la legge applicabile imponga un termine specifico per l'invio della risposta al Cliente Finale, come, ad esempio, ai sensi dell'articolo 14, comma 2, del Decreto Legislativo n. 11/2010.

20.6 Risoluzione delle controversie

- 20.6.1 Se il Cliente Finale non è soddisfatto della risposta al suo reclamo o non ha ricevuto una risposta entro i termini di cui al precedente articolo 20.5, avrà diritto a:
- a) presentare un reclamo all'Arbitro Bancario e Finanziario Italiano (ABF); il Cliente Finale può raccogliere informazioni su come rivolgersi all'Arbitro Bancario e Finanziario Italiano e sull'ambito della sua giurisdizione consultando il sito www.arbitrobancariofinanziario.it o richiedendo informazioni presso le filiali della Banca d'Italia o a Swan;
 - b) rivolgersi a uno degli organismi di mediazione specializzati iscritti nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia italiano. L'elenco degli organismi di mediazione è disponibile sul sito del Ministero della Giustizia al seguente link: www.giustizia.it.
- 20.6.2 L'avvio delle procedure di cui al paragrafo precedente soddisfa i requisiti previsti dal Decreto Legislativo 4 marzo 2010, n. 28 e successive modifiche e integrazioni, ai sensi del quale l'espletamento di un procedimento di mediazione prima del deposito di una domanda giudiziale presso il Tribunale competente è condizione per l'ammissione della domanda giudiziale da parte del Tribunale.
- 20.6.3 Le disposizioni di cui sopra non pregiudicano il diritto del Cliente Finale di presentare reclami alla Banca d'Italia nonché di adire la competente Autorità Giudiziaria.

21 Il Conto Swan

21.1 Condizioni per l'apertura di un Conto Swan

21.1.1 Condizioni relative al Cliente Finale

Il Conto Swan è disponibile solo per le seguenti categorie di soggetti:

- (i) **Per l'uso non professionale**, l'Utente Finale garantisce di essere una persona fisica maggiorenne, legalmente competente e residente nell'Unione europea o nello Spazio economico europeo.
- (ii) **Per l'uso professionale**, il Cliente Finale garantisce che:
- a) è una persona giuridica o una persona fisica maggiorenne, legalmente competente, che agisce per proprio conto per scopi professionali (commerciali, industriali, commerciali, liberi professionisti o agricoli);
 - b) il suo rappresentante dispone di tutte le autorizzazioni necessarie per l'apertura e l'utilizzo del Conto Swan;
 - c) ha sede nell'Unione europea o nello Spazio economico europeo.

21.1.2 Condizioni relative alle informazioni fornite dal Cliente Finale

L'apertura di un Conto Swan si basa sulle informazioni trasmesse dal Cliente Finale direttamente o indirettamente (Articolo 21.1.3) con l'accordo del Cliente Finale a Swan. Il Cliente Finale garantisce che tali informazioni siano vere, accurate e complete.

<i>Il Cliente Finale è un soggetto giuridico o una persona fisica che agisce a titolo professionale</i>	<i>Il Cliente Finale è una persona fisica che agisce a titolo non professionale</i>
• nome, tipo di società, capitale, indirizzo della sede legale, descrizione dell'attività e numero di identificazione; • un estratto di un registro ufficiale che confermi il suo <i>status</i> giuridico e che includa le informazioni di cui sopra, datato negli ultimi tre mesi; • una copia di un documento di identità ufficiale in corso di validità del rappresentante legale e il suo numero di telefono; • una copia della procura/atto di nomina del rappresentante legale; • una copia dello statuto; • qualsiasi documento o prova appropriata che consenta di identificare le persone interessate all'utilizzo del Conto Swan, ossia i titolari effettivi ai sensi del Decreto Antiriciclaggio e della normativa di attuazione; • i dati di un conto detenuto presso	• cognome, nome, data di nascita e nazionalità; • una copia di un documento di identità ufficiale in corso di validità che riporti una fotografia recente del Cliente Finale; • indirizzo di residenza; • il loro indirizzo <i>e-mail</i> e/o numero di telefono; • la loro valutazione fiscale; • qualsiasi altro documento o informazione di supporto richiesti da Swan.

un'istituzione dell'Unione europea o dello Spazio economico europeo; • una descrizione della propria attività; • la sua più recente dichiarazione dei redditi o l'equivalente ai sensi della legislazione estera; • qualsiasi altro documento o informazione di supporto richiesti da Swan.	
--	--

21.1.3 Informazioni richieste tramite il Partner

- (i) È possibile che l'offerta proposta da Swan sia stata presentata al Cliente Finale tramite un Partner. Il Partner può raccogliere dal Cliente Finale le informazioni e i documenti giustificativi necessari per l'apertura di un Conto Swan, come indicato all'Articolo 21.1.4. Il Partner invia a Swan tali informazioni e documenti giustificativi, previo accordo con il Cliente Finale, per consentirgli di aprire un Conto Swan. Sempre previo accordo del Cliente Finale, il Partner invia tali informazioni e documenti giustificativi a Swan per consentirgli di aprire un Conto Swan.
- (ii) Resta inteso che solo Swan ha il diritto di confermare che le condizioni di accesso ai Servizi siano state soddisfatte e mantiene la responsabilità esclusiva della decisione di consentire al Cliente Finale di accedere ai Servizi.
- (iii) Gli ordini e le Operazioni di Pagamento possono, se del caso, essere preparati, accettati o rifiutati dal Partner.
- (iv) In caso di contestazione di un'Operazione di Pagamento, il Cliente Finale può contattare il Partner, se del caso, oppure contattare direttamente Swan tramite un form accessibile al seguente link <http://support.swan.io/>.

21.1.4 Informazioni richieste da Swan

- (i) Per l'apertura del Conto, Swan può richiedere tutte o parte delle informazioni e dei documenti elencati di seguito (si tratta di un elenco non esaustivo che può essere ampliato da Swan):

<i>Il Cliente Finale è un soggetto giuridico o una persona fisica che agisce a titolo professionale</i>	<i>Il Cliente Finale è una persona fisica che agisce a titolo non professionale</i>
--	--

• nome, tipo di società, capitale, indirizzo della sede legale, descrizione dell'attività e numero di identificazione; • un estratto di un registro ufficiale che confermi il suo <i>status</i> giuridico e che includa le informazioni di cui sopra, datato negli ultimi tre mesi; • una copia di un documento d'identità ufficiale in corso di validità del rappresentante legale e il suo numero di telefono; • una copia della procura/atto di nomina del rappresentante legale; • una copia dello statuto; • qualsiasi documento o prova appropriata che consenta di identificare le persone interessate all'utilizzo del Conto Swan, ossia i Titolari Effettivi ai sensi del Decreto Antiriciclaggio e della normativa di attuazione; • i dati di un conto detenuto presso un'istituzione dell'Unione europea o dello Spazio economico europeo; • una descrizione della propria attività; • la più recente dichiarazione dei redditi o l'equivalente ai sensi della legislazione estera; • qualsiasi altro documento o informazione di supporto richiesti da Swan.	• cognome, nome, data di nascita e nazionalità; • una copia di un documento d'identità ufficiale in corso di validità che riporti una fotografia recente del Cliente Finale; • indirizzo di residenza; • il loro indirizzo <i>e-mail</i> e/o numero di telefono; • la loro valutazione fiscale; • qualsiasi altro documento o informazione di supporto richiesti da Swan.
---	--

21.1.5 Apertura del Conto da parte di Swan

Dopo aver effettuato i controlli necessari, Swan può:

- (i) accettare di aprire il Conto;
- (ii) accettare di aprire il Conto a condizione che vengano fornite informazioni aggiuntive; oppure
- (iii) rifiutare l'apertura del Conto.

Tale rifiuto è a esclusiva discrezione di Swan e il Cliente non ha diritto ad alcuna giustificazione né ad alcun risarcimento.

21.1.6 Aggiornamento delle informazioni relative al conto Swan

- (i) Il Cliente Finale è tenuto a informare Swan il prima possibile di qualsiasi informazione o cambiamento di informazioni relative alla propria situazione.
- (ii) Se il Cliente Finale è una persona fisica, è tenuto a confermare di non essere cittadino statunitense. Se il Cliente Finale è una persona giuridica, è tenuto invece a certificare che nessuno dei suoi titolari effettivi è un cittadino statunitense.
- (iii) Swan può chiedere al Cliente Finale, in qualsiasi momento, ulteriori documenti che permettano di confermare le informazioni già fornite. In caso di mancata risposta da parte del Cliente Finale, il Conto Swan potrà essere chiuso.

21.2 Funzionamento del Conto Swan

21.2.1 Aggiunta di fondi al Conto Swan

Sul Conto Swan viene accreditato un importo pari al valore in euro dei fondi ricevuti al momento dell'aggiunta di fondi. I fondi del Conto Swan non sono considerati fondi pubblici rimborsabili ai sensi della normativa bancaria e finanziaria. Non possono maturare interessi diretti. Sono protetti dal fatto di essere depositati su un conto dedicato presso un istituto di credito all'interno dello Spazio Economico Europeo. Pertanto, i fondi accumulati non potranno mai essere utilizzati per saldare i debiti di Swan in caso di insolvenza e non potranno essere pignorati da nessuno dei creditori di Swan.

21.2.2 Saldo del Conto Swan e politica di scoperto

- (i) Il Conto può essere addebitato solo per l'esecuzione di Operazioni di Pagamento.
- (ii) Gli scoperti non sono consentiti, pertanto il Cliente Finale si impegna a mantenere un saldo attivo sul proprio Conto Swan. Prima di effettuare Operazioni di Pagamento, il Cliente Finale deve assicurarsi che sul proprio Conto Swan vi sia un saldo disponibile sufficiente, tenendo conto di tutti gli Ordini e le Operazioni di Pagamento già effettuate, ma non ancora addebitate.

21.2.3 Se il Conto Swan presenta un saldo a debito che non viene riportato in attivo entro due (2) giorni consecutivi, Swan si riserva il diritto di addebitare al Cliente Finale una commissione per la gestione dello scoperto. Tali commissioni sono indicate nelle Condizioni Economiche delle presenti Condizioni Generali, che sono state inviate al Cliente Finale in formato elettronico e che sono altresì a disposizione del Cliente Finale accedendo al proprio Conto sull'Interfaccia Swan.

21.2.3.1 Sospensione del Conto Swan

Decisione di Swan di sospendere un account

- (i) Swan può sospendere il Conto Swan in qualsiasi momento, a sua esclusiva discrezione e senza alcun rimborso, qualora sospetti o accerti che il Cliente Finale o un Utente autorizzato:
 - I. sia impegnato in qualsiasi azione che possa minare la sicurezza dei sistemi informatici di Swan;
 - II. abbia un livello insolitamente alto di articoli non pagati;
 - III. stia utilizzando i Servizi per qualsiasi scopo o in qualsiasi modo fraudolento, illegale o contrario alle presenti Condizioni Generali; e/o
 - IV. utilizzi i Servizi per scopi diversi da quelli previsti (compreso il caso in cui il Cliente Finale o l'Utente autorizzato utilizzi i Servizi per fornire Servizi di Pagamento a terzi).
- (ii) Tale sospensione sarà annunciata con qualsiasi mezzo e avrà effetto immediato per consentire a Swan di svolgere le indagini necessarie a determinare l'entità del rischio in questione e l'eventuale necessità di chiudere definitivamente il Conto Swan. A tal fine, Swan potrà chiedere al Cliente Finale o all'Utente autorizzato:
 - a) informazioni aggiuntive o documenti di supporto; e
 - b) l'implementazione di misure di sicurezza aggiuntive/migliorate.

Effetti della sospensione di un account

- (iii) La sospensione di un Conto Swan comporta il congelamento dei fondi disponibili sul Conto mentre Swan svolge le indagini necessarie e fino a quando non avrà stabilito se l'uso dei Servizi sia fraudolento o contrario alle presenti Condizioni Generali. Nessuna Operazione di addebito o di credito verrà registrata sul Conto. Il Cliente Finale o l'Utente autorizzato non potranno accedere ad altri Servizi offerti da Swan durante questo periodo di sospensione, che in ogni caso non potrà superare un periodo massimo di dodici (12) mesi.

21.2.3.2 Sospensione a seguito di pignoramenti, sequestri cautelari e altri provvedimenti emessi da autorità giudiziarie o pubbliche.

- (i) Swan può ricevere la notizia di un pignoramento, di un sequestro cautelare o di altri ordini o provvedimenti emessi da autorità giudiziarie o pubbliche che impongono il congelamento del/i Conto/i Swan. In questo caso, in base alla legge applicabile, Swan potrebbe essere soggetta all'obbligo:
 - a) di informare l'ufficiale giudiziario del saldo del/i Conto/i Swan in questione del Cliente Finale, e
 - b) di congelare temporaneamente le somme soggette a sequestro.
- (ii) Swan può addebitare al Cliente Finale eventuali costi aggiuntivi per qualsiasi attività di sequestro effettuata in conformità a quanto sopra, come indicato nel Documento di Sintesi.

21.2.3.3 Chiusura del Conto Swan per inattività - Conto inattivo

- (i) Se il Conto Swan detenuto dal Cliente Finale nei libri di Swan non presenta alcuna operazione (ad eccezione degli addebiti operati da Swan a titolo di oneri e spese di qualsiasi natura) per ventiquattro (24) mesi consecutivi e il Cliente Finale non ha contattato Swan con alcun mezzo (telefono, posta, ecc.) durante questo periodo, il Conto sarà considerato inattivo.
- (ii) In tal caso, Swan informerà il Cliente Finale con ogni mezzo necessario. Swan può addebitare una tariffa per l'inattività, in conformità con il Documento di Sintesi.
- (iii) Dopo un periodo di dieci (10) anni di inattività sul conto, Swan invierà una comunicazione al Cliente Finale riguardante lo stato del conto. Tale comunicazione includerà l'invito al Cliente Finale a fornire istruzioni circa le somme detenute sul conto entro centottanta (18) giorni dalla data di ricezione. Il Cliente Finale sarà avvisato che, qualora Swan non riceva tali istruzioni entro il suddetto termine, il Contratto verrà risolto e le somme e i valori relativi al conto verranno trasferiti a un fondo stabilito dal Ministero delle Finanze italiano.
- (iv) Ferme restando le disposizioni del paragrafo precedente, se Swan non riceve alcuna comunicazione dal Cliente Finale entro il termine specificato, Swan chiuderà il conto e trasferirà tutti i relativi fondi alla Concessionaria di servizi assicurativi pubblici S.p.A. ("Consap").
- (v) Il Cliente Finale mantiene il diritto di reclamare gli importi trasferiti alla Consap entro dieci (10) giorni dalla data in cui la Consap ha ricevuto i fondi.

21.2.3.4 Chiusura del Conto Swan per decesso del Cliente Finale

- (i) Il Conto Swan appartiene a un unico Cliente Finale che può aver nominato uno o più Utenti autorizzati.

- (ii) Il decesso del Cliente Finale o la sua liquidazione (per le persone giuridiche) pone conseguentemente fine all'utilizzo dei Servizi Swan e ai poteri concessi agli Utenti autorizzati.
- (iii) Le operazioni effettuate sul Conto Swan del defunto dopo la data del decesso sono considerate non autorizzate, salvo diverso accordo degli eredi o del legale incaricato dell'eredità.
- (iv) Il Conto Swan viene lasciato aperto per tutto il tempo necessario alla liquidazione dell'eredità, al fine di ricevere eventuali istruzioni di trasferimento del saldo, con l'esplicito consenso scritto degli eredi o del legale incaricato dell'eredità.
- (v) Se, entro tre (3) anni dal decesso del Cliente Finale, gli eredi non si sono identificati e/o non hanno esercitato i loro diritti, il saldo del Conto Swan del Cliente Finale deceduto viene trasferito a la Concessionaria di servizi assicurativi pubblici s.p.a. («Consap»).

21.2.4 Rimborso del saldo del Conto

- (i) Il Cliente Finale ha il diritto di ottenere il Rimborso di tutto o parte del saldo disponibile del proprio Conto Swan versato su un conto bancario o di pagamento da lui detenuto presso un istituto riconosciuto situato all'interno dell'Unione europea o dello Spazio economico europeo, i cui dati saranno stati forniti a Swan. I Rimborsi vengono effettuati al loro valore nominale il giorno del rimborso.
- (ii) Il Cliente Finale effettua un Ordine di Rimborso, se del caso tramite il Partner, e conferma l'Ordine utilizzando il Dispositivo Personale di Autenticazione Forte.
- (iii) Il Rimborso viene avviato entro un (1) Giorno Lavorativo dalla presentazione dell'Ordine di Rimborso. Il Rimborso viene elaborato entro un massimo di due (2) Giorni Lavorativi. Qualsiasi Ordine di Rimborso inviato a Swan dopo le 21:00 viene considerato come inviato il Giorno Lavorativo successivo. Se l'invio avviene in un Giorno non Lavorativo, l'Ordine di Rimborso si considera inviato il Giorno Lavorativo successivo.

22 La Carta Swan

22.1 Emissione della Carta

Il tipo di Carta offerto da Swan a un Cliente Finale o a un Utente autorizzato e i diritti ad essa associati dipendono dall'esigenza iniziale formulata dal Cliente Finale durante il suo onboarding e dal risultato dell'analisi dei rischi di Swan. Swan si riserva il diritto di rifiutare al Cliente Finale l'accesso ai Servizi senza incorrere in alcuna responsabilità.

22.2 Diritti associati alla Carta e alla nomina di un Titolare della Carta

- 22.2.1 In qualità di titolare di un Conto Swan, il Cliente Finale può ordinare una Carta di pagamento dal proprio spazio personale sull'Interfaccia Swan, da emettere a favore del/dei Titolare/i che ha nominato e di cui ha specificato i diritti (di seguito "**Titolare/i**").
- 22.2.2 Le Carte emesse da Swan sono carte di pagamento Mastercard fisiche o virtuali con autorizzazione automatica. Le carte sono collegate al Conto Swan del Cliente e sono emesse a fronte del pagamento delle commissioni indicate nel Documento di Sintesi. Tali commissioni vengono addebitate sul Conto.
- 22.2.3 Il Titolare si impegna a fornire tutte le informazioni richieste da Swan per consentire l'emissione della Carta.
- 22.2.4 Quando il Cliente Finale nomina un Titolare della Carta, quest'ultimo sarà invitato a creare il proprio spazio personale sull'Interfaccia Swan, con i propri dati di accesso. Il Titolare della Carta deve presentare le informazioni e i documenti richiesti da Swan attraverso il proprio spazio personale sull'Interfaccia Swan.
- 22.2.5 Swan si riserva il diritto di sospendere l'uso della Carta in qualsiasi momento e a sua esclusiva discrezione.
- 22.2.6 Il Cliente Finale, avente i relativi diritti sul Conto, può impostare limiti di spesa per ciascuna Carta, nel rispetto dei limiti imposti da Swan e/o dal Partner. Il Cliente Finale può anche bloccare l'uso di una Carta in qualsiasi momento, a propria discrezione.

22.3 Tipi di Carte offerte da Swan

22.3.1 Carta Fisica

- (i) La Carta Fisica consente di effettuare pagamenti attraverso una rete di esercenti alle condizioni specificate dal Partner.
- (ii) Swan spedisce la Carta Fisica all'indirizzo del Titolare della Carta in questione, una volta che questa sia stata registrata e confermata con successo in conformità alla procedura specificata all'Articolo 22.2.
- (iii) Il Titolare della Carta può visualizzare il proprio PIN in qualsiasi momento nel proprio spazio personale sull'Interfaccia Swan.
- (iv) Il Titolare della Carta Fisica può effettuare acquisti *online* o in negozio prima di ricevere la carta, utilizzando la versione digitale della carta tramite un servizio di portafoglio.

- (v) Swan può porre un limite di spesa a questa versione digitale della Carta, fino a quando la versione fisica non sarà stata utilizzata almeno una volta.
- (vi) Il Titolare della Carta Fisica è invitato ad attivare la carta non appena la riceve, come indicato da Swan nella lettera di accompagnamento.

22.3.2 Carta Virtuale Istantanea

- (i) Le Carte Virtuali Istantanee sono accessibili direttamente dall'Interfaccia Swan del Titolare della Carta o dall'App Swan Mobile. Per motivi di sicurezza, è necessaria un'autenticazione forte per accedere ai dati della carta (PAN, CVV, data di scadenza).
- (ii) Una Carta Virtuale Istantanea può essere aggiunta a un portafoglio digitale e utilizzata per pagare gli acquisti in negozio tramite Apple Pay o Google Pay.

22.3.3 Carta Virtuale Monouso

- (i) Una Carta Virtuale Monouso può essere utilizzata per effettuare operazioni *online una tantum* o ricorrenti.
- (ii) Il Partner può stabilire dei limiti o selezionare gli esercenti che possono ricevere i pagamenti.

22.4 Operazioni con la Carta

22.4.1 Pagamenti con Carta

- (i) Il Titolare può utilizzare la propria Carta nel rispetto: (i) del saldo disponibile sul Conto di Pagamento a cui è collegata e (ii) dei limiti stabiliti dal Cliente Finale. Il Cliente Finale è responsabile di tutte le Operazioni di Pagamento con carta effettuate sul Conto.
- (ii) Swan elaborerà le Operazioni di Pagamento solo se il credito sul Conto è sufficiente per farlo.
- (iii) Il Cliente Finale si impegna ad aggiungere fondi sufficienti a ciascun Conto di Pagamento per consentire l'elaborazione degli ordini di pagamento con carta impartiti dal Titolare della Carta. Il Titolare della Carta può effettuare pagamenti in euro e in valuta estera alle condizioni indicate di seguito.

22.4.2 Prelievo di contanti

- (i) Previa autenticazione, il Cliente Finale può utilizzare la Carta per effettuare prelievi di contante presso qualsiasi punto di prelievo che esponga il logo Mastercard, fino al limite concordato con Swan e, ove applicabile, con il Partner, e fino al saldo del Conto Swan.

22.5 Utilizzo della Carta

22.5.1 Credenziali di Sicurezza Personalizzate collegate alla Carta

- (i) La Carta è uno strumento di pagamento con Credenziali di Sicurezza Personalizzate.
- (ii) La procedura di autenticazione sarà diversa a seconda che il Titolare della Carta stia effettuando un pagamento a distanza o un pagamento di prossimità. Il Titolare della Carta si impegna a rispettare tutte le procedure di autenticazione ogniqualvolta gli venga richiesto di farlo.

22.5.2 Utilizzo di Credenziali di Sicurezza Personalizzate per i pagamenti di prossimità

- (i) Il PIN della Carta è strettamente personale e riservato. Il Titolare della Carta deve prendere tutte le precauzioni necessarie per salvaguardare questa riservatezza, che è intrinsecamente legata alla sicurezza della Carta. A tal fine, si consiglia al Titolare della Carta di non rivelare mai il PIN a terzi non autorizzati. Si ricorda al Titolare della Carta che gli esercenti, i siti di *e-commerce*, il Cliente Finale, l'emittente, i suoi rappresentanti e qualsiasi altro partner non devono mai richiedere questo PIN riservato. Il Titolare della Carta deve rifiutare di rivelare il proprio PIN se gli viene richiesto.
- (ii) Il Titolare non deve mai scrivere o registrare il proprio PIN sulla Carta o su qualsiasi altro supporto. Se il Titolare della Carta dimentica il PIN, può verificarlo in qualsiasi momento sull'Interfaccia Swan.
- (iii) Il Titolare della Carta è responsabile della natura confidenziale del suo codice segreto e qualsiasi divulgazione o mancata adozione di tutte le misure appropriate per garantire la sicurezza del suo codice comporterà la perdita del diritto al rimborso in caso di Frode.

22.5.3 Utilizzo di Credenziali di Sicurezza Personalizzate per i pagamenti a distanza e i prelievi di contante

- (i) Il Titolare della Carta può emettere ordini di pagamento con Carta a distanza. A tal fine, gli verrà chiesto di fornire le seguenti Credenziali di Sicurezza Personalizzate: il numero della Carta, la data di scadenza e il codice di sicurezza riportato sul retro della Carta. Il Titolare della Carta deve attenersi alla Procedura di Autenticazione Forte applicabile per ogni nuova Operazione di Pagamento.

- (ii) Qualsiasi Ordine di Pagamento con Carta emesso dall'estero può comportare il pagamento di spese aggiuntive, in conformità con il Documento di Sintesi.

22.5.4 Memorizzazione della Carta in un Servizio Wallet

- (i) Il Titolare può memorizzare la propria Carta in un Servizio Wallet fornito da un fornitore di servizi terzo diverso da Swan. Questo servizio consente di memorizzare i dati della Carta - comprese le Carte Virtuali - in un'applicazione mobile dedicata, permettendo così di effettuare Operazioni di Pagamento con Carta tramite un telefono cellulare una volta che il Titolare abbia registrato e confermato la Carta. Il Servizio Wallet è soggetto ai termini e alle condizioni generali di utilizzo del fornitore di servizi che fornisce il Servizio Wallet, che devono essere accettati in anticipo dal Titolare della Carta.
- (ii) Solo i servizi Google Pay e Apple Pay Wallet sono compatibili con le Carte emesse da Swan. L'utilizzo di tali terze parti è a esclusiva discrezione del Titolare della Carta e la loro gestione prevede Termini e condizioni separati accessibili al Cliente Finale.
- (iii) Swan non può essere ritenuta responsabile di eventuali inadempimenti del fornitore del Servizio Wallet (in particolare per quanto riguarda la sicurezza).

22.6 Assicurazione collegata alla Carta

La Carta fornita da Swan comprende una copertura assicurativa e di assistenza associata in tre offerte: Basic, Essential o Premium.

Tutte le disposizioni contrattuali (definizioni, limiti ed esclusioni di copertura) relative alle suddette offerte sono accessibili in appendice alle presenti Condizioni generali di utilizzo, tramite un link URL.

Il foglio informativo è disponibile anche nell'area personale dell'Interfaccia Swan.

23 Operazioni di Pagamento

23.1 Esecuzione di Operazioni di Pagamento

- 23.1.1 Il Cliente Finale può effettuare o beneficiare di Operazioni di Pagamento nel rispetto dei limiti stabiliti nelle presenti Condizioni Generali.

- 23.1.2 Per effettuare una Operazione di Pagamento, il Cliente Finale deve inviare un Ordine a Swan. Per inviare un Ordine, il Cliente Finale deve, innanzitutto, identificarsi utilizzando il Dispositivo Personale di Autenticazione Forte.
- 23.1.3 Prima di inviare qualsiasi Ordine, il Cliente Finale deve assicurarsi che sul proprio Conto vi siano fondi sufficienti a coprire l'importo dell'Operazione di Pagamento in questione e gli eventuali costi associati, come concordato nel Documento di Sintesi.
- 23.1.4 Il Cliente Finale è responsabile dell'aggiunta di fondi al proprio Conto in conformità alle condizioni di cui all'Articolo 25.2, prima che l'Ordine possa essere inviato a Swan per l'elaborazione. L'Ordine può essere rifiutato se il saldo del Conto è inferiore all'importo dell'Operazione di Pagamento (incluse le commissioni) alla data di esecuzione dell'Ordine da parte di Swan. Swan verifica il saldo del Conto del Cliente Finale prima di eseguire l'Ordine. In caso di fondi insufficienti, l'Ordine di Pagamento verrà rifiutato.
- 23.1.5 Una volta avviati, gli Ordini vengono eseguiti entro un (1) Giorno Lavorativo dall'invio dell'Ordine (e alla data concordata per le istruzioni anticipate o gli Ordini ordinari). Qualsiasi Ordine inviato a Swan dopo le 21:00 si considera inviato il Giorno Lavorativo successivo. Se l'invio avviene in un giorno che non è un Giorno Lavorativo, l'Ordine si considera inviato il Giorno Lavorativo successivo. Tuttavia, gli Ordini per l'esecuzione di Operazioni di Pagamento tra due Conti Swan detenuti dal Cliente Finale vengono eseguiti nello stesso giorno, in tempo reale.
- 23.1.6 Swan può sospendere un Ordine per il tempo necessario a svolgere eventuali verifiche aggiuntive. Swan può contattare il Cliente Finale per ulteriori informazioni sull'Operazione di Pagamento e può richiedere documenti di supporto in relazione all'Operazione.

23.2 Consenso all'Operazione di Pagamento e irrevocabilità

- 23.2.1 Il Titolare della Carta acconsente all'esecuzione dell'Operazione di Pagamento con modalità diverse per i pagamenti a distanza e per i pagamenti di prossimità tramite Terminali di Pagamento Elettronico. In caso di pagamenti di a distanza, il consenso viene dato fornendo le Credenziali di Sicurezza Personalizzate per l'uso a distanza – confermando l'Operazione di Pagamento utilizzando i dati (importo, Conto da addebitare e identificazione del beneficiario) e confermando l'Operazione di Pagamento tramite un processo di Autenticazione Forte.
- 23.2.2 In caso di pagamenti di prossimità, il consenso viene dato digitando il PIN una volta inserita la Carta nel Terminale di Pagamento Elettronico, oppure utilizzando il pagamento contactless tramite un Terminale di Pagamento Elettronico soggetto al limite applicabile (in questi casi, il Titolare ha accesso diretto ai dettagli dell'Operazione di Pagamento utilizzando il terminale di pagamento).

- 23.2.3 Il consenso dato per un'Operazione di Pagamento con una Carta memorizzata in un Servizio Wallet, ed effettuata tramite un telefono cellulare che il Titolare della carta ha precedentemente registrato e confermato, è irrevocabile.
- 23.2.4 Qualsiasi Operazione di Pagamento con Carta autorizzata dal Titolare della Carta in uno dei modi sopra descritti è irrevocabile.

23.3 Notifica del rifiuto di effettuare un'Operazione di Pagamento

Nel caso in cui Swan non sia in grado di eseguire un'Operazione di Pagamento per qualsiasi motivo, informerà il Cliente Finale con qualsiasi mezzo, anche tramite l'Interfaccia Swan, entro e non oltre un (1) Giorno Lavorativo dalla ricezione dell'Ordine di Pagamento da parte di Swan.

23.4 Blocco della Carta

- 23.4.1 Il Cliente Finale dovrà informare immediatamente Swan non appena viene a conoscenza (o dovrebbe essere a conoscenza) dello smarrimento, del furto, della divulgazione o dell'uso improprio del proprio Codice di Sicurezza o di qualsiasi altra Credenziale di Sicurezza Personalizzata e, più in generale, di qualsiasi accesso non autorizzato o tentativo di accesso all'Interfaccia Swan, al fine di bloccare il Conto Swan o la Carta, indicando i motivi della richiesta di blocco.
- 23.4.2 Questa richiesta di blocco deve essere tramite un form accessibile al seguente link <http://support.swan.io/>.
- 23.4.3 La richiesta di blocco verrà gestita immediatamente e verrà fornito un riferimento di blocco.
- 23.4.4 In caso di furto o di uso fraudolento dell'account Swan o di uso improprio dei dati legati al suo utilizzo, Swan si riserva il diritto di chiedere al Cliente Finale di fornire un numero di riferimento o una copia del rapporto delle autorità competenti se del caso.
- 23.4.5 Swan non potrà essere ritenuta responsabile delle conseguenze di una richiesta di blocco non effettuata dal Cliente Finale e/o non conforme ai termini del presente articolo. Inoltre, una richiesta di blocco effettuata in malafede non avrà alcun effetto.
- 23.4.6 Più in generale, Swan si riserva il diritto di bloccare l'utilizzo del Conto Swan in qualsiasi momento per motivi di sicurezza, senza che ciò comporti alcun risarcimento, ai sensi dell'Articolo 7 delle presenti Condizioni Generali riguardante la sospensione. Il Cliente Finale sarà informato di tale decisione con qualsiasi mezzo, prima del blocco o, se ciò non fosse possibile, dopo il blocco nel più breve tempo possibile.

23.5 Controversie

- 23.5.1 Il Cliente Finale deve contattare il servizio clienti di Swan in caso di reclami relativi alle Operazioni di Pagamento o ai Rimborsi. Il Cliente Finale può tramitare un form accessibile al seguente link <http://support.swan.io/>.
- 23.5.2 Le controversie devono essere inviate a Swan il prima possibile. In caso di contestazione infondata di un'Operazione di Pagamento potrebbero essere addebitate delle spese.
- 23.5.3 Comunicazioni di Operazioni di Pagamento non autorizzate o eseguite in modo improprio e prelievi di contante
- (i) I Clienti Finali che desiderano contestare un'Operazione di Pagamento che non hanno autorizzato o che è stata eseguita in modo errato devono contattare Swan via *e-mail* il prima possibile dopo essere venuti a conoscenza dell'evento e al più tardi entro tredici (13) mesi dalla data di addebito.
 - (ii) Il termine di 13 (tredici) mesi non si applica se Swan non ha fornito o reso disponibili le informazioni relative all'Operazione di Pagamento o al prelievo di contante, come richiesto dai requisiti di trasparenza e di informazione applicabili alle Operazioni di Pagamento e alle operazioni di prelievo di contante di volta in volta in vigore. Un'Operazione di Pagamento o un prelievo di contante sono considerati non correttamente eseguiti quando l'esecuzione non è conforme all'Ordine o alle istruzioni fornite dal Cliente Finale.

23.6 Obblighi relativi all'utilizzo degli Strumenti di Pagamento

- 23.6.1 In relazione agli Strumenti di Pagamento forniti da Swan, il Cliente Finale dovrà:
- (a) utilizzare tali Strumenti di Pagamento in conformità alle disposizioni del presente Contratto;
 - (b) comunicare a Swan, senza ritardi ingiustificati e in conformità alle disposizioni del presente Contratto, qualsiasi perdita, furto, appropriazione indebita o uso non autorizzato degli Strumenti di pagamento, non appena ne venga a conoscenza;
 - (c) adottare tutte le misure di sicurezza richieste in conformità al presente Contratto, nonché qualsiasi altra misura ragionevolmente richiesta al fine di salvaguardare la riservatezza delle Credenziali di Sicurezza Personalizzate messe a disposizione da Swan.
- 23.6.2 Swan deve:

- (a) garantire che le Credenziali di Sicurezza Personalizzate non siano accessibili da persone diverse dal Cliente Finale o dall'Utente Autorizzato che è autorizzato ad utilizzarle, fatti salvi gli obblighi di cui al precedente Articolo 23.6.1;
- (b) astenersi dall'inviare Credenziali di Sicurezza Personalizzate che non siano state espressamente richieste dal Cliente Finale in sostituzione dello Strumento di Pagamento già consegnato al Cliente Finale;
- (c) garantire che siano sempre disponibili strumenti adeguati a consentire all'Utilizzatore finale di effettuare la comunicazione di cui al precedente Articolo 23.6.1(b), o di chiedere il blocco dello Strumento di Pagamento o l'emissione di uno nuovo;
- (d) su richiesta del Cliente Finale, fornire la prova che la comunicazione di cui al precedente Articolo 23.6.1, lettera b), è stata effettuata entro diciotto (18) mesi dalla data della comunicazione stessa;
- (e) fornire al Cliente Finale la possibilità di effettuare la comunicazione di cui al precedente Articolo 23.6.1(b) senza alcun costo, fermo restando il diritto di addebitare i soli costi per la sostituzione dello Strumento di Pagamento.

23.6.3 Le disposizioni di cui sopra non pregiudicano le norme specifiche stabilite nel presente Contratto che disciplinano l'utilizzo di determinati Strumenti di Pagamento forniti da Swan.

23.7 Operazioni di Pagamento non autorizzate o eseguite in modo non corretto

23.7.1 Il Cliente Finale deve, senza indugio, informare Swan di qualsiasi Operazione di Pagamento non autorizzata o non corretta entro e non oltre tredici (13) mesi dalla data di addebito dell'Operazione.

23.7.2 L'importo dell'Operazione di Pagamento non autorizzata che compare sull'Estratto Conto, comprese le spese applicabili, sarà riaccreditato non appena Swan sarà in grado di farlo e, al più tardi, entro la fine del primo giorno lavorativo successivo al contatto con Swan. Swan può chiedere al Cliente Finale o all'Utente autorizzato di confermare per iscritto che il Cliente Finale o l'Utente autorizzato non ha autorizzato l'Operazione di Pagamento.

23.7.3 In deroga a quanto sopra, qualora Swan abbia ragionevoli motivi per ritenere che il Cliente Finale abbia agito in modo disonesto deliberatamente o abbia commesso colpa grave nel conservare le Credenziali di Sicurezza del proprio Conto, della propria Carta, dei propri dati PIN o di altre password, Swan potrà condurre ulteriori indagini prima di emettere un Rimborso sospendendo così l'Operazione.

- 23.7.4 Swan effettuerà le proprie indagini nel più breve tempo possibile e, una volta completate, provvederà ad apportare le opportune modifiche. Una volta completate le indagini, se Swan stabilisce che il Cliente Finale non ha diritto a un Rimborso, Swan adeguerà il Conto del Cliente Finale come opportuno. Se vengono identificati errori in una Operazione e Swan ne risulta essere responsabile, quest'ultima emetterà un Rimborso a beneficio del Cliente Finale. A Swan potrebbe essere richiesto di elaborare correttamente l'Operazione.
- 23.7.5 In seguito a una controversia relativa a una Operazione non autorizzata o eseguita in modo non corretto, Swan rimborserà o sospenderà immediatamente l'Operazione, comprese le eventuali commissioni applicabili, nel più breve tempo possibile (e non oltre tredici (13) mesi dalla data dell'Operazione). Swan può chiedere al Cliente Finale o all'Utente autorizzato di confermare per iscritto che il Cliente Finale o l'Utente autorizzato non abbiano autorizzato l'Operazione di Pagamento.
- 23.7.6 Le disposizioni del presente Articolo 23.7 non pregiudicano il successivo Articolo 23.8.

23.8 Responsabilità per l'uso non autorizzato di Strumenti di Pagamento

- 23.8.1 A meno che non abbia agito in modo fraudolento e/o colposo, il Cliente Finale:
- (a) non si farà carico di alcuna perdita derivante dall'utilizzo di uno Strumento di Pagamento smarrito, rubato o utilizzato in modo improprio che si verifichi dopo la notifica effettuata ai sensi dell'Articolo 23.5.1;
 - (b) non sarà responsabile di eventuali perdite derivanti dall'utilizzo di uno Strumento di Pagamento smarrito, rubato o utilizzato in modo improprio qualora Swan non abbia adempiuto agli obblighi di cui all'Articolo 23.6;
 - (c) non subirà alcuna perdita qualora Swan non abbia applicato le procedure di Autenticazione Forte del Cliente.
- 23.8.2 Il Cliente Finale non dovrà sostenere alcuna spesa se la perdita, il furto o l'appropriazione indebita dello Strumento di Pagamento non potevano essere notati dal Cliente Finale prima di un Pagamento, a meno che il Cliente Finale non abbia agito in modo fraudolento o a meno che la perdita non sia causata da atti o omissioni dei dipendenti, degli agenti o delle filiali di Swan o di uno dei suoi committenti.
- 23.8.3 In tutti gli altri casi, a meno che il Cliente Finale non abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto agli obblighi di cui all'Articolo 23.6 con dolo o colpa grave, il Cliente Finale può essere responsabile per qualsiasi perdita relativa a Operazioni di Pagamento non autorizzate derivante dall'uso improprio dello Strumento di Pagamento in conseguenza di smarrimento, furto o appropriazione indebita, fino a un limite massimo di 50 euro.
- 23.8.4 Se il Cliente Finale ha agito in modo fraudolento o non ha adempiuto agli obblighi di cui all'Articolo 23.6 con dolo o colpa grave, il Cliente Finale è responsabile di tutte le perdite

derivanti dalle Operazioni di Pagamento non autorizzate e non si applica il limite massimo di 50 euro.

- 23.8.5 Nel caso di Clienti Finali non qualificabili come Consumatori o Microimprese, la limitazione a 50 euro non si applica e il Cliente Finale è responsabile anche per semplice negligenza.

23.9 Estratto Conto delle Operazioni di Pagamento

23.9.1 Informazioni generali

- (i) Il Cliente Finale può accedere a un Estratto Conto dell'Operazione di Pagamento sull'Interfaccia Swan del Cliente Finale, che riassume tutte le informazioni relative a ciascuna Operazione di Pagamento effettuata.
- (ii) Un Estratto mensile delle Operazioni di Pagamento è disponibile sull'interfaccia Swan e può essere scaricato in formato PDF.
- (iii) In caso di controversia, la presentazione dell'Estratto Conto (o di una sua copia) costituisce una prova sufficiente delle Operazioni di Pagamento ivi registrate, salvo in caso di errore, omissione o frode.

23.9.2 Prospetto annuale delle spese

Sull'Interfaccia Swan del Cliente Finale è disponibile, altresì, un prospetto annuale degli addebiti legati alla gestione del Conto Swan dovuti durante l'anno solare precedente.

23.10 Passività delle Parti in relazione alle Operazioni di Pagamento

23.10.1 Responsabilità di Swan

- (i) Nel caso in cui un Cliente Finale, in qualità di Consumatore, neghi di aver dato il proprio consenso ad effettuare un'Operazione di Pagamento utilizzando il proprio Conto Swan, è responsabilità di Swan reintegrare il saldo del Conto Swan o fornire la prova che l'Operazione di Pagamento sia stata debitamente autenticata, elaborata e inviata e che non vi sia stato un problema tecnico o che l'Operazione non sia il risultato di una frode ai danni del Cliente Finale. Tale prova potrà essere fornita con qualsiasi mezzo, in particolare mediante registrazioni o copie su supporto informatico del Dispositivo Personale di Autenticazione Forte.
- (ii) Qualsiasi altro Cliente Finale, che non agisca in qualità di Consumatore, è responsabile della prova che un'Operazione di Pagamento non è stata debitamente autenticata, elaborata e inviata.

- (iii) Inoltre, Swan non potrà essere ritenuta responsabile nei confronti del Cliente Finale per qualsiasi perdita derivante direttamente o indirettamente da un evento di Forza Maggiore.
- (iv) Swan non può essere ritenuta responsabile nel caso in cui il Cliente Finale contesti l'esecuzione di un'Operazione di Pagamento dopo il termine di cui all'Articolo 23.7.

23.10.2 Responsabilità del Cliente Finale

- (i) Il Cliente Finale è sempre responsabile del pagamento di tutti gli importi dovuti e pagabili sul proprio Conto Swan e sulla propria Carta.
- (ii) Il Cliente Finale, in qualità di Consumatore, è responsabile delle conseguenze di qualsiasi utilizzo del proprio Conto e della propria Carta Swan, a meno che, e fino a quando, non interrompa l'utilizzo del proprio Conto e della propria Carta Swan.
- (iii) Il Cliente Finale, che agisce a titolo professionale, è responsabile delle conseguenze di qualsiasi utilizzo del proprio Conto e della propria Carta Swan, a meno che, e fino a quando, non interrompa l'utilizzo del proprio Conto e della propria Carta Swan (fatte salve eventuali disposizioni contrarie). Tale responsabilità si applica anche dopo che il Cliente Finale abbia richiesto l'interruzione di un Pagamento qualora sia stato utilizzato il proprio Dispositivo Personale di Autenticazione Forte.
- (iv) Il Cliente Finale deve assicurarsi che sul proprio Conto Swan siano disponibili fondi sufficienti a coprire l'importo totale delle Operazioni di Pagamento previste sullo stesso. In caso contrario, Swan non sarà in grado di eseguire l'Operazione di Pagamento.
- (v) Fatto salvo quanto sopra, il Cliente Finale è responsabile delle conseguenze economiche della custodia del proprio Dispositivo Personale di Autenticazione Forte.

24 Ordini di bonifico

24.1 Regole generali applicabili ai bonifici

- 24.1.1 Il Cliente Finale deve controllare attentamente tutti i dettagli prima di confermare un Ordine di bonifico. Swan non può essere ritenuta responsabile in caso di inserimento errato dell'IBAN del beneficiario.
- 24.1.2 Il consenso del Cliente Finale all'esecuzione dell'Ordine di bonifico è ottenuto secondo la procedura descritta nell'Interfaccia Swan.

- 24.1.3 Il Cliente Finale deve seguire qualsiasi procedura di Autenticazione Forte richiesta da Swan.
- 24.1.4 Una volta confermati definitivamente dal Cliente Finale, gli Ordini di bonifico sono irrevocabili.
- 24.1.5 Gli ordini di bonifico sono marcati temporalmente e conservati per il periodo legale applicabile.
- 24.1.6 Se un Ordine di bonifico viene avviato da un PISP su richiesta del Cliente Finale, quest'ultimo non può successivamente revocare l'Ordine di bonifico dopo aver dato il proprio consenso al PISP.
- 24.1.7 Swan si riserva il diritto di rifiutare un Ordine di bonifico se le informazioni sono incomplete o errate o se sussiste un rischio di legge o regolamentare.

24.2 Ricezione di bonifici denominati ed eseguiti in euro

- 24.2.1 Il Cliente Finale autorizza espressamente Swan a ricevere Operazioni di Pagamento sul proprio Conto Swan sotto forma di bonifici SEPA in euro da un conto detenuto presso un istituto di credito dell'Unione europea o dello Spazio economico europeo.
- 24.2.2 Swan riceve i fondi dovuti al Cliente Finale e accredita il Conto immediatamente dopo aver ricevuto un Ordine di bonifico valido e azionabile denominato ed eseguito in euro.
- 24.2.3 Non appena l'Operazione di Pagamento viene accreditata sul Conto del Cliente Finale, quest'ultimo riceve una conferma di Pagamento (comprendente informazioni sull'ordinante, l'importo dell'Operazione e la data e l'ora di conferma). È responsabilità del Cliente Finale informare Swan il prima possibile qualora tali fondi siano stati ricevuti per errore.
- 24.2.4 Swan non è parte di alcuna controversia che possa sorgere tra il Cliente Finale e il soggetto pagatore.

24.3 Effettuazione di bonifici denominati ed eseguiti in euro

- 24.3.1 Il Cliente Finale può effettuare un Ordine di Pagamento sotto forma di bonifico dal proprio Conto Swan a un conto detenuto presso un istituto di credito dell'Unione europea o dello Spazio economico europeo.
- 24.3.2 Un Ordine di Pagamento tramite bonifico può essere *una tantum* o ricorrente, standard o istantaneo e deve includere le informazioni richieste sull'Interfaccia Swan e, se del caso, dal Partner. L'Ordine di bonifico è denominato ed eseguito in euro.

- 24.3.3 Gli Ordini di Pagamento tramite bonifico possono essere emessi dall'Interfaccia del Partner, a condizione che il Cliente Finale abbia autorizzato il Partner a farlo. Le conferme dei bonifici da parte del Cliente Finale vengono acquisite dal Dispositivo Personale di Autenticazione Forte del Cliente Finale. Esse vengono registrate e conservate da Swan per il periodo di legge vigente applicabile.
- 24.3.4 Gli Ordini di Pagamento tramite bonifico sono irrevocabili dal momento in cui Swan li inserisce nel Sistema di Pagamento. Il loro annullamento non è possibile dopo tale momento.
- 24.3.5 Swan può rifiutare di eseguire un Ordine di Pagamento tramite bonifico se incompleto, impreciso o per qualsiasi altro motivo. Poiché non sono consentiti scoperti sul Conto Swan, in caso di saldo insufficiente, gli Ordini di Pagamento con bonifico saranno rifiutati automaticamente. Qualora venga rilevata una discrepanza o un errore materiale, Swan potrà rifiutare l'Ordine e informerà il Cliente Finale della natura dell'errore, a meno che ciò non sia impossibile o legalmente vietato, e, se possibile, delle modalità di correzione della discrepanza.
- 24.3.6 In caso di sospetto di utilizzo fraudolento del Conto Swan, di utilizzo non autorizzato o di problemi di sicurezza, Swan potrà bloccare un Ordine di Pagamento con bonifico, senza doverne spiegare il motivo al Cliente Finale. Un Ordine di Pagamento con bonifico rifiutato da Swan si considera non ricevuto e non può dar luogo ad alcuna responsabilità da parte di Swan per nessun motivo, né in alcun caso al pagamento di un indennizzo al Cliente Finale.
- 24.3.7 I Clienti Finali ricevono la conferma degli Ordini di Pagamento direttamente sull'Interfaccia Swan.

24.4 Bonifici standard denominati ed eseguiti in euro all'interno dell'area SEPA - Tempi di esecuzione

- 24.4.1 Per i bonifici standard denominati ed eseguiti in euro all'interno della zona SEPA, il momento della ricezione di un Ordine di Pagamento tramite bonifico è la data in cui Swan conferma al Cliente Finale di averlo ricevuto. Se un Ordine di Pagamento viene ricevuto dopo le 21:00 di un Giorno Lavorativo o viene presentato in un Giorno non Lavorativo, l'Ordine si considera ricevuto da Swan il Giorno Lavorativo successivo.
- 24.4.2 Gli Ordini di Pagamento vengono eseguiti entro un (1) Giorno Lavorativo dalla data di ricezione da parte di Swan. Tale termine può essere prorogato nel caso in cui siano necessarie verifiche per confermarne la validità, in particolare, ma non esclusivamente, nel caso in cui vi siano ragionevoli motivi per sospettare un uso fraudolento del Conto Swan o per ottemperare alla normativa in materia di antiriciclaggio e lotta al finanziamento del terrorismo.

24.5 Bonifici istantanei denominati ed eseguiti in euro all'interno dell'area SEPA – Clausole specifiche e tempi di esecuzione

24.5.1 I bonifici istantanei denominati ed eseguiti in euro all'interno dell'area SEPA sono bonifici *una tantum* che vengono eseguiti immediatamente.

24.5.2 Salvo disponibilità del servizio, i bonifici istantanei sono disponibili 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno. Il Cliente Finale può definire un importo massimo per i bonifici istantanei, modificabile a sua discrezione, previa autenticazione forte secondo. Attualmente Swan limita i bonifici istantanei ad un importo massimo di centomila euro (100.000 euro).

24.5.3 Il destinatario deve disporre di un conto bancario o di pagamento presso un istituto situato nell'area SEPA e in grado di elaborare bonifici istantanei denominati ed eseguiti in euro.

24.5.4 Il momento della ricezione di un Ordine di Pagamento istantaneo è la data in cui Swan conferma al Cliente Finale l'avvenuta ricezione. L'importo di un bonifico istantaneo viene accreditato sul conto del beneficiario entro dieci (10) secondi dall'accettazione del bonifico. Tale termine può essere prorogato nel caso in cui siano necessarie verifiche per confermarne la validità, in particolare, ma non esclusivamente, nel caso in cui vi siano ragionevoli motivi per sospettare un uso fraudolento del Conto Swan o per rispettare la normativa in materia di antiriciclaggio e lotta al finanziamento del terrorismo.

24.6 Responsabilità delle Parti nell'esecuzione di un bonifico all'interno dell'area SEPA

Ai sensi del regolamento (UE) 2024/886 del 13 marzo 2024, Swan eroga un servizio di verifica del beneficiario a favore del quale il Pagatore ha l'intenzione effettuare un bonifico SEPA (ordinario o istantaneo).

Tale sistema verifica la corrispondenza tra l'IBAN del conto del beneficiario con l'identità dello stesso, a seconda della sua qualifica giuridica (persona fisica o giuridica):

- Ove il beneficiario sia una persona fisica, Swan verifica che nome e cognome corrispondano ai dati trasmessi dal Pagatore;
- Ove il beneficiario sia una persona giuridica, Swan verifica che la ditta, la forma giuridica e/o ogni altro legittimo elemento d'identificazione corrispondano ai dati trasmessi dal Pagatore.

Tale verifica viene effettuata non appena il Pagatore inserisce i dati relativi al beneficiario, prima che il bonifico venga autorizzato.

In caso di bonifico differito o addebito diretto la verifica viene effettuata in sede di compilazione dell'ordine di bonifico da parte del Pagatore e non in occasione di ogni ricorrenza di bonifico o addebito.

Il servizio di verifica è erogato gratuitamente. Le conseguenze della verifica variano a seconda del fatto che Swan sia il fornitore del Pagatore o del beneficiario:

a) Svolgimento del procedimento di verifica quando Swan agisce in qualità di fornitore del Pagatore:

La verifica di concordanza tra l'IBAN ed il nome del beneficiario dipende dai dati trasmessi dal fornitore di servizi di pagamento (PSP) del beneficiario.

La verifica può restituire quattro esiti:

- (i) Corrispondenza perfetta: Le informazioni fornite dal PSP del beneficiario sono identiche a quelle trasmesse dal Pagatore.
- (ii) Corrispondenza parziale: Le informazioni fornite dal PSP del beneficiario si discostano leggermente da quelle fornite dal Pagatore, ma l'identificazione permane possibile.
- (iii) Non corrispondenza: Le informazioni trasmesse da PSP del beneficiario e Pagatore non corrispondono.
- (iv) Verifica impossibile: La procedura presenta anomalie tali da rendere impossibile la verifica della corrispondenza. (L'errore tecnico può dipendere da Swan o dal PSP del beneficiario).

In caso di corrispondenza perfetta la disposizione del bonifico può procedere.

Negli altri casi Swan informa immediatamente il Pagatore del risultato della verifica effettuata:

- In caso di corrispondenza parziale: Swan comunica al Cliente nome e cognome esatti del beneficiario (in base alle informazioni trasmesse dal PSP del beneficiario) associati all'IBAN da lui indicato.

In caso di corrispondenza parziale, Swan informa il Pagatore della possibilità di modificare i dati relativi al beneficiario, oppure di procedere autorizzando il bonifico SEPA.

In ogni caso, Swan fa presente la disposizione del bonifico potrebbe condurre all'accredito dell'importo su conto di un beneficiario diverso da quello a cui il Pagatore intende trasferirlo.

- In caso di non corrispondenza tra IBAN e nome del beneficiario: Swan non comunicherà alcuna informazione sul beneficiario.

In caso di non corrispondenza, Swan informa il Pagatore della possibilità di autorizzare il bonifico SEPA nonostante il risultato negativo della verifica.

In ogni caso, Swan fa presente la disposizione del bonifico potrebbe condurre all'accredito dell'importo su conto di un beneficiario diverso da quello a cui il Pagatore intende trasferirlo.

- In caso di impossibilità della verifica: Lo scambio di informazioni tra PSP del beneficiario e Swan non ha consentito di verificare il nome del beneficiario associato all'IBAN.

In tal caso il Pagatore viene informato e può decidere o di disporre il bonifico SEPA, o di sospendere la disposizione.

In tali tre casi (corrispondenza parziale, non corrispondenza, impossibilità della verifica), se il Pagatore decide di autorizzare il bonifico SEPA, Swan specifica che:

- (i) il bonifico sarà considerato effettuato al legittimo beneficiario in base al consenso prestato da parte del Pagatore all'operazione;
- (ii) non risponderà dell'esecuzione del bonifico ad un beneficiario errato;
- (iii) dall'eventuale errata esecuzione del bonifico non deriva a favore del Pagatore alcun diritto al rimborso.

Parimenti, Swan non risponderà dell'esecuzione di un bonifico SEPA a favore di un beneficiario errato a causa dell'indicazione di un IBAN errato da parte del Pagatore, nella misura in cui Swan abbia adempiuto alle proprie obbligazioni di verifica del beneficiario.

In caso di inadempimento da parte di Swan alle proprie obbligazioni in tema di verifica del beneficiario, al quale consegue l'esecuzione di un'operazione di pagamento errata, Swan rimborserà al Pagatore senza ritardo l'importo del bonifico SEPA contestato e, se del caso, ripristinerà il conto del Pagatore nello stato in cui si sarebbe trovato se la summenzionata operazione di bonifico non fosse stata effettuata.

Infine, se il conto del beneficiario risultasse chiuso, il Pagatore sarà informato che non è stato possibile effettuare la verifica (impossibilità della verifica). Se, nonostante l'impossibilità della verifica, il bonifico viene disposto, esso sarà in seguito rifiutato.

Peculiarità dei bonifici massivi (bulk payments):

Il regolamento (UE) 2024/886 del 13 marzo 2024 prevede un'eccezione all'obbligo di verifica della corrispondenza tra nome e IBAN del beneficiario applicabile alle persone giuridiche. L'eccezione riguarda essenzialmente i bonifici massivi, ovvero le disposizioni che prevedano un rilevante numero di transazioni.

In tale caso specifico Swan informa il Cliente Finale (persona giuridica) che tale eccezione sarà applicata per impostazione predefinita.

Se il Cliente Finale (persona giuridica) desidera beneficiare del servizio di verifica per questo tipo di disposizioni, può farne domanda tramite il link seguente: support.swan.io.

(b) Svolgimento del procedimento di verifica quando Swan agisce in qualità di fornitore del beneficiario:

Su richiesta del fornitore di servizi di pagamento del Pagatore, Swan è tenuta a verificare la corrispondenza tra l'IBAN del conto ed i dati di identificazione del proprio Cliente Finale (ad esempio nome, cognome, ditta o ogni altro legittimo elemento d'identificazione a seconda che si tratti di persona fisica o giuridica) quale beneficiario del bonifico SEPA. Se dette informazioni non concordano, Swan dovrà informarne il fornitore di servizi di pagamento del Pagatore.

In caso di corrispondenza parziale, Swan ha l'obbligo legale di comunicare al fornitore di servizi di pagamento del Pagatore i dati del Cliente Finale beneficiario del bonifico quali risultanti dalla sua documentazione.

24.7 Bonifici denominati ed effettuati in euro al di fuori della zona SEPA.

24.7.1 Un Bonifico SWIFT è un bonifico effettuato tramite il sistema di messaggistica finanziaria SWIFT. SWIFT è, infatti, l'acronimo di "*Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication*".

24.7.2 Un Bonifico SWIFT può essere eseguito in euro al di fuori dell'area SEPA.

24.7.3 I Bonifici SWIFT richiedono da uno (1) a tre (3) Giorni Lavorativi. Questo tempo di elaborazione è solo una stima e può variare a seconda delle differenze di fuso orario, dell'ora di invio del bonifico, della valuta e del numero di banche coinvolte.

24.7.4 Un Bonifico SWIFT che comporti un cambio di valuta estera comporterà una conversione, il cui valore sarà calcolato in base ai tassi in vigore il giorno di ricezione del Bonifico SWIFT.

24.7.5 Al ricevimento del Bonifico Swift possono essere applicate commissioni di cambio e/o spese aggiuntive.

24.8 Bonifici denominati ed effettuati in valuta estera.

- 24.8.1 I bonifici denominati ed eseguiti in una valuta estera, laddove tale valuta sia accettata da Swan, possono essere soggetti a tempi di elaborazione più lunghi. Il Cliente Finale può verificare le valute accettate da Swan al seguente link: <https://www.swan.io/fx-currencies>.
- 24.8.2 In alcuni casi, possono essere applicate commissioni di cambio e/o spese aggiuntive da pagare alla scadenza dell'importo dell'Operazione.
- 24.8.3 I fondi vengono riaccreditati sul Conto di Pagamento del Cliente Finale al tasso di cambio in vigore il giorno della restituzione dei fondi.
- 24.8.4 Può verificarsi un ritardo tra la data in cui l'istituto di pagamento del beneficiario rifiuta l'Operazione e la data in cui i fondi vengono restituiti al Cliente Finale.
- 24.8.5 Swan non è responsabile di tali spese e ritardi.
- 24.8.6 In caso di bonifico in valuta estera, i fondi vengono automaticamente convertiti in euro al tasso in vigore al momento dell'esecuzione dell'Ordine di bonifico.
- 24.8.7 In caso di Bonifico Swift in euro, il tasso utilizzato è quello in vigore il giorno della ricezione del suddetto Bonifico.

25 Ordini di Addebito Diretto

25.1 Ricezione di Ordini di Addebito Diretto SEPA

- 25.1.1 Qualora il Cliente Finale desideri autorizzare un creditore ad avviare un'Operazione di Addebito Diretto SEPA, e a far sì che Swan addebiti il proprio Conto Swan, può autorizzare Swan ad accettare il mandato di Addebito Diretto SEPA o B2B fornito dal creditore per suo conto.
- 25.1.2 Il creditore deve essere titolare di un conto bancario o di pagamento presso un istituto situato nell'Unione europea o nello Spazio economico europeo.
- 25.1.3 Swan deve ricevere l'Ordine di Pagamento per Addebito Diretto SEPA al più tardi un (1) Giorno Lavorativo prima della data dell'Operazione.
- 25.1.4 La data di valuta dell'Operazione di Addebito Diretto in questione non può essere anteriore al giorno in cui l'importo viene addebitato sul Conto Swan. Swan può rifiutare o restituire un'Operazione di Addebito Diretto al momento della presentazione dell'Ordine di Pagamento di Addebito Diretto o entro un periodo di quattro (4) Giorni Lavorativi

successivi per qualsiasi motivo legittimo, in particolare in caso di fondi insufficienti sul Conto Swan.

25.1.5 In tutti i casi in cui il Cliente Finale, agendo in veste non professionale, abbia motivi per farlo (ad esempio, se non ha dato il consenso al creditore), il Cliente Finale può contattare Swan per:

- (i) interrompere un Ordine di Addebito Diretto prima della sua esecuzione, entro la fine del Giorno Lavorativo precedente la data di scadenza e prima dell'orario limite stabilito da Swan;
- (ii) annullare un mandato e ritirare l'accettazione di qualsiasi Ordine di Addebito Diretto derivante da tale mandato entro la fine del Giorno Lavorativo precedente la data di scadenza e prima dell'orario limite stabilito da Swan. L'annullamento si applicherà solo agli Ordini di Pagamento con Addebito Diretto collegati a tale mandato che non sono ancora stati inviati al fornitore di Servizi di Pagamento del creditore.

25.1.6 Questa cancellazione deve essere inviata:

- (i) al creditore, per posta o, se del caso, seguendo la procedura del creditore stesso. Fatto salvo il momento di irrevocabilità di cui sopra, qualsiasi successiva Operazione di Addebito Diretto collegata al mandato annullato è considerata non autorizzata; e
- (ii) al servizio clienti Swan con un form accessibile al seguente link <http://support.swan.io/>.

25.1.7 Un Cliente Finale che agisce in qualità di Consumatore può chiedere a Swan di rimborsare un Ordine di Addebito Diretto SEPA entro otto (8) settimane dall'addebito sul Conto Swan o, in caso di Ordini di Pagamento non autorizzati, entro tredici (13) mesi, con storno automatico dell'importo addebitato sul Conto Swan del Cliente Finale da parte di Swan, fatti salvi i risultati di eventuali indagini. Non sono ammessi Rimborsi parziali.

25.1.8 Un Cliente Finale che non agisce in qualità di Consumatore può chiedere a Swan di rimborsare un Ordine di Addebito Diretto SEPA in euro entro sette (7) Giorni Lavorativi dall'effettuazione dell'addebito sul Conto Swan o, in caso di Ordini di Pagamento non autorizzati, entro un (1) mese, con storno automatico da parte di Swan dell'importo addebitato sul Conto Swan del Cliente Finale, fatti salvi i risultati di eventuali indagini. Non sono ammessi Rimborsi parziali.

25.2 Finanziamento del conto tramite Addebito Diretto SEPA

25.2.1 Se il Cliente Finale desidera aggiungere fondi al proprio Conto Swan tramite Addebito Diretto, autorizza espressamente Swan a ricevere le Operazioni di Pagamento con Addebito Diretto SEPA sul proprio Conto Swan da un conto bancario intestato a proprio

nome presso un istituto situato nella zona SEPA.

- 25.2.2 Il Cliente Finale è responsabile dell'accuratezza del mandato e delle informazioni fornite. Il mandato deve specificare i numeri dei conti da addebitare e accreditare, l'identità dei titolari dei conti da addebitare e accreditare, l'indirizzo postale del creditore, i dettagli della banca in cui è detenuto il conto da addebitare, la data di firma del mandato e il riferimento del mandato.
- 25.5.3 Swan riceverà i fondi in nome e per conto del Cliente Finale e li accrediterà sul Conto Swan immediatamente dopo aver ricevuto i fondi dall'altro istituto del Cliente Finale.
- 25.5.4 Il Cliente Finale riceverà quindi un riepilogo dell'Operazione andata a buon fine. È sua responsabilità informare Swan il prima possibile se tali fondi sono stati ricevuti per errore.
- 25.5.5 Il Cliente Finale può decidere in qualsiasi momento di annullare il mandato SEPA contattando Swan tramite un form accessibile al seguente link <http://support.swan.io/> o tramite l'Interfaccia Swan. Il mandato sarà annullato entro tre (3) Giorni Lavorativi dalla data di ricezione effettiva da parte di Swan. Gli ordini di Addebito Diretto elaborati prima della data di cancellazione effettiva del mandato non saranno interessati dalla cancellazione e saranno eseguiti integralmente.
- 25.5.6 Swan può limitare in qualsiasi momento la possibilità del Cliente Finale di finanziare il proprio Conto Swan tramite Addebito Diretto SEPA per un importo superiore a una determinata somma e per un determinato periodo di tempo. Inoltre, quando il Cliente Finale finanzia il proprio conto tramite addebito diretto SEPA, Swan può bloccare tutti o parte dei fondi accreditati per un periodo di tempo compreso tra tre (3) e cinque (5) Giorni Lavorativi interbancari.

25.3 Avvio di Ordini di Addebito Diretto SEPA da parte dell'esercente

- 25.3.1 Previa approvazione da parte di Swan della loro idoneità a tale opzione, i Clienti Finali che non agiscono in qualità di Consumatori possono autorizzare espressamente Swan a ricevere le Operazioni di Pagamento dell'Esercente con Addebito Diretto SEPA in euro sul loro Conto Swan da un conto bancario intestato a uno dei loro clienti presso un istituto situato nella zona SEPA.
- 25.3.2 Il Cliente Finale deve, innanzitutto, fornire le informazioni relative alla propria attività professionale nell'apposita sezione dell'Interfaccia Swan. Swan verificherà, quindi, l'idoneità del Cliente finale a ricevere Addebiti Diretti SEPA per gli Esercenti. Swan si riserva il diritto di applicare in qualsiasi momento dei massimali al valore delle Operazioni di Pagamento dell'Esercente con Addebito Diretto SEPA che possono essere avviate sul Conto Swan del Cliente Finale.
- 25.3.3 Il mandato che autorizza un addebito diretto SEPA *una tantum* o ricorrente deve essere

compilato dal Titolare del Conto da addebitare, specificando i numeri dei conti da addebitare e da accreditare, l'identità dei titolari dei conti da addebitare e da accreditare, l'indirizzo postale del creditore, gli estremi della banca presso cui è detenuto il conto da addebitare, la data di firma del mandato e il riferimento del mandato. Il Cliente Finale è responsabile dell'accuratezza del mandato.

- 25.3.4 Il conto del beneficiario viene accreditato su G+1 dopo aver ricevuto i fondi dal Cliente Finale, in qualità di ordinante dell'Operazione di Pagamento mediante Addebito Diretto.
- 25.3.5 Il Cliente Finale riceverà, quindi, un riepilogo del pagamento (contenente informazioni sull'operazione: importo, identità del beneficiario e del conto, identità del pagatore e del conto addebitato, ora e data di completamento). È sua responsabilità informare Swan il prima possibile se tali fondi sono stati ricevuti per errore.
- 25.3.6 Il Cliente Finale può rimborsare le somme addebitate solo se il Rimborsamento è legato all'operazione oggetto del mandato ed è effettuato dopo che tali somme sono state ricevute sul proprio Conto Swan, in nessun caso per un importo superiore alle somme inizialmente addebitate.
- 25.3.7 Se il Cliente Finale riceve addebiti diretti SEPA, accetta che Swan possa limitare la propria esposizione al rischio finanziario impedendo che il saldo del Conto Swan del Cliente Finale scenda al di sotto di un determinato importo. Tale importo viene deciso a discrezione di Swan in base ai rischi specifici delle Operazioni del Cliente Finale e alle sue circostanze (settore di attività, valore e frequenza delle transazioni, ecc.) Per limitare tale rischio, il Cliente Finale può anche accettare di fornire garanzie aggiuntive, previa accettazione scritta da parte di Swan.
- 25.3.8 Swan si riserva il diritto di sospendere i pagamenti con addebito diretto SEPA sul Conto Swan del Cliente Finale in qualsiasi momento, qualora ritenga necessaria tale sospensione (a titolo esemplificativo e non esaustivo, in caso di Rimborsi eccessivi o troppo anticipati o di qualsiasi altra attività sospetta relativa al Conto Swan del Cliente Finale).
- 25.3.9 Swan è estranea a qualsiasi controversia civile o commerciale che possa insorgere tra il Cliente Finale e il proprio cliente titolare del conto da addebitare.

25.4 Avvio di Ordini di Addebito Diretto interno

- 25.4.1 Previa approvazione da parte di Swan della loro idoneità a questa opzione, i Clienti Finali possono autorizzare espressamente Swan a ricevere sul proprio Conto Swan le Operazioni di Pagamento da loro avviate e provenienti da altri conti detenuti presso Swan. Tali Operazioni tra diversi conti detenuti dal Cliente Finale presso Swan possono essere esenti dall'obbligo di Autenticazione Forte.

- 25.4.2 L'ammissione al servizio è subordinata alla sottoscrizione da parte del Cliente Finale di un mandato di Addebito Diretto espresso e indipendente. Tale mandato che autorizza l'addebito diretto interno deve essere compilato dal titolare del conto da addebitare, specificando i numeri dei conti da addebitare e accreditare, l'identità dei titolari dei conti da addebitare e accreditare, l'indirizzo postale del creditore, la data di firma del mandato e il riferimento del mandato. Il Cliente Finale è responsabile dell'accuratezza del mandato. Il mandato deve essere firmato dal rappresentante del Cliente finale o da qualsiasi persona debitamente autorizzata a rappresentarlo. Swan si riserva il diritto di effettuare ulteriori controlli per verificare l'identità e l'autorizzazione della persona che agisce per conto del Cliente Finale.
- 25.4.3 Swan accrediterà il Conto Swan del Cliente Finale su D+1 dopo l'elaborazione dell'Operazione di Pagamento.
- 25.4.4 Il creditore del Cliente Finale riceverà un riepilogo del pagamento. È sua responsabilità informare Swan il prima possibile se tali fondi sono stati ricevuti per errore.
- 25.4.5 Se il Cliente Finale riceve addebiti diretti interni, accetta che Swan possa limitare la propria esposizione al rischio finanziario impedendo che il saldo del Conto Swan del Cliente Finale scenda al di sotto di un determinato importo. Tale importo viene deciso a discrezione di Swan in base ai rischi specifici delle Operazioni del Cliente Finale e alle sue circostanze (settore di attività, valore e frequenza delle operazioni, ecc.) Per limitare tale rischio, se necessario, il Cliente Finale può anche accettare di fornire garanzie aggiuntive, previa accettazione scritta da parte di Swan.
- 25.4.6 Swan si riserva il diritto di sospendere i pagamenti interni di Addebiti Diretti sul Conto Swan del Cliente Finale in qualsiasi momento, qualora ritenga necessaria tale sospensione (a titolo esemplificativo e non esaustivo, in caso di Rimborsi eccessivi o troppo anticipati o di qualsiasi altra attività sospetta relativa al Conto Swan del Cliente Finale).
- 25.4.7 Swan non è parte di alcuna controversia civile o commerciale che possa sorgere tra il Cliente Finale e il suo debitore, titolare del conto da addebitare.

25.5 Ricezione di Ordini di Addebito Diretto interni

- 25.5.1 Qualora il Cliente Finale abbia autorizzato un creditore, anch'esso titolare di un conto presso Swan, ad avviare un'operazione con Addebito Diretto e Swan ad addebitare il proprio Conto Swan, autorizza Swan ad accettare il mandato di Addebito Diretto per suo conto.
- 25.5.2 Il creditore deve essere titolare di un Conto Swan.
- 25.5.3 Swan presenterà l'Ordine di Pagamento di Addebito Diretto al Cliente Finale al più tardi

un (1) Giorno Lavorativo prima della data dell'operazione prevista. La data di valuta dell'Operazione di Pagamento in questione non può essere anteriore al giorno in cui l'importo viene addebitato sul Conto Swan del Cliente Finale.

- 25.5.4 Il Cliente Finale può rifiutare un addebito diretto interno senza fornire alcuna motivazione, entro e non oltre la data e l'ora dell'operazione prevista. Dopo tale data, il Cliente Finale ha un periodo di otto (8) settimane per richiedere il Rimborso di un addebito diretto interno solo se è una persona fisica che agisce a titolo non professionale; il rimborso non è possibile per le persone che non agiscono come Consumatori.
- 25.5.5 Un Cliente Finale che non agisce in qualità di Consumatore può chiedere a Swan il rimborso di un Ordine di Pagamento entro tredici (13) mesi, in caso di Ordini non autorizzati, (13) mesi, con storno automatico da parte di Swan dell'importo del Pagamento addebitato sul Conto Swan del Cliente Finale, fatti salvi i risultati di eventuali indagini. Resta inteso che non sono ammessi rimborsi parziali.
- 25.5.6 Gli Addebiti Diretti interni vengono annullati dal Cliente Finale contattando il creditore, per posta o, se del caso, seguendo la procedura del creditore stesso. Fatto salvo il momento di irrevocabilità di cui sopra, qualsiasi successiva Operazione di Pagamento con Addebito Diretto collegata al mandato annullato è considerata non autorizzata e la richiesta di annullamento o blocco deve essere inviata al servizio clienti di Swan tramite un form accessibile al seguente link <http://support.swan.io/>. o tramite l'Interfaccia Swan.

26 Assegni

26.1 Condizioni riguardanti il Servizio

26.1.1 Condizioni riguardanti l'offerta di Swan

Il Cliente Finale usufruisce del Servizio di Assegni solo se quest'ultimo rientra nell'offerta proposta da Swan.

Swan non può essere in alcun modo ritenuta responsabile se il Servizio di Assegni non è incluso nell'offerta proposta da Swan al Cliente Finale, sia direttamente sia attraverso un partner.

i. Condizioni riguardanti il Cliente Finale

Il Cliente Finale deve essere:

- (i) una persona giuridica in fase di iscrizione, e
- (ii) residente in Francia o in un altro Stato dell'Unione europea.

Per usufruire del Servizio di Assegni, Swan deve aver confermato lo stato di esercente del Cliente Finale.

Swan si riserva il diritto di rifiutarsi di fornire al Cliente Finale tale Servizio, senza dover giustificare la propria decisione, in particolare e non a titolo limitativo, se la relativa fornitura determina una violazione di disposizioni normative o regolamentari oppure crea un rischio particolare.

26.2 Funzionamento del Servizio

26.2.1 Deposito di assegni

Il Cliente Finale può inviare assegni a SWAN da accreditare sul proprio Conto Swan.

Il Cliente Finale deve completare la ricevuta digitale di versamento dell'assegno nella propria Interfaccia selezionando il conto di pagamento del beneficiario e indicando in particolare:

- (i) l'importo, e
- (ii) i numeri identificativi dell'assegno nelle aree 1, 2 e 3 seguenti:

Il Cliente Finale deve inviare l'assegno firmato o gli assegni firmati con il relativo numero di conto di pagamento sul retro entro trenta (30) giorni dalla presentazione del modulo di richiesta all'indirizzo seguente:

SWAN
TSA 46666
35917 RENNES CEDEX 9

Dopo tale periodo di trenta (30) giorni, la ricevuta digitale viene annullata.

Il Cliente Finale è tenuto a conservare una copia degli assegni incassati. Tale copia può essere richiesta da SWAN, in qualsiasi momento, in caso di perdita dell'originale.

26.2.2 Tempistiche di elaborazione

Gli assegni verranno accreditati sul conto di pagamento del beneficiario selezionato per l'incasso entro un periodo compreso tra due (2) giorni lavorativi e dieci (10) giorni lavorativi dalla ricezione da parte di Swan.

26.3 Condizioni di accettazione degli assegni

26.3.1 Condizioni generali

Per essere accettati, gli assegni devono rispettare le seguenti condizioni:

- (i) l'assegno deve essere intestato al Cliente Finale e deve fare riferimento esclusivamente alla sua ragione/denominazione sociale o al suo nome commerciale,
- (ii) l'assegno è emesso da un istituto di credito francese ed è denominato in euro,
- (iii) gli importi in cifre e in lettere corrispondono,
- (iv) la presenza della firma, del luogo e della data di emissione dell'assegno,
- (v) l'assenza di sovrascritture, abrasioni, cancellazioni o di qualsiasi altra indicazione che potrebbe segnalare falsificazione (inclusi, a titolo esemplificativo ma non limitativo, colore insolito, spessore anomalo, ecc.).

26.3.2 Condizioni di consultazione del FNCI

Al fine di evitare l'incasso di assegni fraudolenti, siano essi stati sottratti o bloccati, Swan, attraverso un fornitore di servizi debitamente autorizzato, procede a verifiche con la *Banque de France* in modo tale che il Cliente possa assicurarsi che l'assegno sia valido.

A tale scopo, il fornitore di servizi consulta il FNCI (*Fichier National des Chèques Irréguliers*), un registro contenente le informazioni sugli assegni sottratti e sugli assegni nei confronti dei quali è stato disposto il blocco del pagamento, messi a disposizione dei depositanti da parte della *Banque de France*.

26.4 Mandato

26.4.1 Principio di mandato

Swan non ha accesso diretto al FNCI ma passa attraverso una terza parte autorizzata dalla *Banque de France* che agisce per conto dei Clienti Finali. A tale scopo, il Cliente Finale deve prestare il proprio consenso al suo partner di controllo, Tessi Technologies, per consentirgli di accedere al FNCI e di verificare la validità degli assegni.

L'accettazione del mandato si perfeziona accettando i T&C esposti nel presente.

Il Cliente Finale può sospendere il mandato in qualsiasi momento trasmettendo un form accessibile al seguente link <http://support.swan.io/>.

La sospensione del mandato determina la sospensione di qualsiasi accesso al Servizio di deposito degli Assegni, conformemente alle disposizioni del Codice Civile francese.

26.4.2 Mandato del nostro fornitore

Il Cliente Finale concede a Tessi Technologies il diritto di accedere per suo conto, o per conto della società che rappresenta, il *Fichier National des Chèques Irréguliers* (FNCI) in virtù di un contratto tra la *Banque de France* e Tessi Technologies.

Il Cliente Finale prende altresì atto di aver letto e accettato i Termini e le Condizioni Generali di Abbonamento al servizio Vérifiance di Tessi Technologies - FNCI - *Banque de France* (come da “**CGA Vérifiance**” – <https://www.verifiance-fnci.fr/content/dam/verifiance-fnci-fr/documents/CGA-2023.pdf>) e le regole di utilizzo del servizio Vérifiance (link delle regole di utilizzo da inserire), che potrebbero essere aggiornati dalla *Banque de France*.

Il mandato è stabilito secondo le condizioni di durata previste nell'articolo "Durata del contratto d'abbonamento" delle "CGA Vérifiance", <https://www.verifiance-fnci.fr/content/dam/verifiance-fnci-fr/documents/CGA-2023.pdf>). Il mandato cesserà secondo le disposizioni del codice civile francese. In assenza di comunicazione del suo rifiuto o di un'e-mail inviata a Swan dal Cliente Finale durante tale periodo, si considererà che quest'ultimo abbia accettato il Mandato.

ii. Risultato della verifica dell'assegno

I risultati della consultazione del FNCI compaiono nell'Interfaccia del Cliente Finale.

Possono essere di due tipi:

- (i) **Risultato positivo:** Significa che l'assegno non è stato trovato nell'elenco del FNCI, riducendo il rischio che sia fraudolento. In questo caso, Swan confermerà che l'assegno è stato depositato.
- (ii) **Risultato negativo:** Significa che l'assegno è stato segnalato nell'elenco del FNCI, indicando un rischio di frode. In questo caso, Swan rifiuterà il deposito dell'assegno.

26.5 Riserva mobile

Swan si riserva il diritto di mettere a disposizione sul Conto di Pagamento il 100% dei fondi dell'Assegno a seguito del pagamento effettivo dell'Assegno entro un periodo non superiore a dieci (10) giorni dal ricevimento dell'Assegno da parte di Swan.

26.6 Rifiuto di incasso

Swan si riserva il diritto di rifiutarsi di versare un assegno, senza dover giustificare la propria decisione, in particolare e non a titolo limitativo se la sua esecuzione determina una violazione di disposizioni normative o regolamentari.

Se un assegno non viene incassato, il Cliente Finale verrà informato direttamente dal fornitore.

26.7 Controversie o assegni insoluti ("Incidenti relativi agli Assegni")

In caso di controversie o di un importo non pagato per via dell'incasso di un assegno che è stato respinto come insoluto, il Cliente Finale accetta espressamente che SWAN storni l'importo dell'assegno addebitato dal Conto di Pagamento.

27 Convenzionamento dei Pagamenti

27.1 Definizione

Acquirer	Indica una terza parte rispetto a Swan, che funge da istituto di pagamento che elabora le Transazioni di Pagamento per conto degli Esercenti provvedendo al routing delle Transazioni da e verso i Proprietari di Schemi o le Banche Emittenti e alla regolazione a favore degli Esercenti.
Dati della Carta	Indica le informazioni della carta quali numero della carta, data di scadenza e CVV.
Storno di Addebito	Indica un evento che si verifica quando una transazione oggetto di controversia disposta dal cliente attraverso la propria Banca Emittente o il proprio istituto finanziario determina lo storno dei fondi inizialmente trasferiti all'Esercente.
Commissione per Storno di Addebito	Indica la commissione addebitata all'Esercente per compensare uno Storno di Addebito.
Politica sui Settori di Attività Rifiutati	Ha il significato stabilito dall'Articolo 27.4.1 dei seguenti Termini di Convenzionamento dei Pagamenti.
Deposito	Una somma di denaro detenuta da Swan, trattenuta da parte di Swan dai fondi da regolare a favore dell'Esercente e/o depositata separatamente presso Swan dall'Esercente su richiesta di Swan a garanzia degli Storni di Addebito e delle commissioni dovute a Swan.
Transazione Illegittima	Ha il significato stabilito dall'Articolo 27.5.2 dei seguenti Termini di Convenzionamento dei Pagamenti.
Emittente o Banca Emittente	Indica l'istituto che emette il Metodo di Pagamento al Pagatore e il cui nome compare sui Dati della Carta o sull'estratto conto bancario come emittente o che instaura un rapporto contrattuale con il Pagatore in relazione al Metodo di Pagamento.

Informazioni KYC	Ha il significato stabilito dall'Articolo 27.3.1 dei seguenti Termini di Convenzionamento dei Pagamenti.
Proprietario	Indica la parte che offre e/o regola il relativo Metodo di Pagamento.
Pagatore	Una persona fisica o una persona giuridica che acquista un prodotto o un servizio da un esercente e dispone una transazione elaborata da Swan.
Convenzionamento dei Pagamenti	Ha il significato stabilito dall'Articolo 27.2 dei seguenti Termini di Convenzionamento dei Pagamenti.
Termini di Convenzionamento dei Pagamenti	Ha il significato stabilito nella Premessa.
Transazione di Pagamento	Indica lo scambio di fondi tra un cliente e un esercente in cambio di beni o servizi. Comprende l'intero processo di disposizione, autorizzazione, acquisizione e regolamento del pagamento per un acquisto effettuato dal cliente.
Metodo di Pagamento	Indica qualsiasi forma o meccanismo tramite cui un Pagatore dispone una Transazione di Pagamento per adempiere a un obbligo per i beni o i servizi forniti da un Esercente.
Interfaccia di Pagamento	Ha il significato stabilito dall'Articolo 27.6 dei seguenti Termini di Convenzionamento dei Pagamenti.
Esercente	Indica la società che stipula il presente Accordo con Swan e per cui Swan elabora i Servizi agli Esercenti.
Servizi agli Esercenti	Ha il significato stabilito dall'Articolo 27.2 dei presenti Termini di Convenzionamento dei Pagamenti.
Rimborso	Indica lo storno di una Transazione di Pagamento precedentemente completata, che dà luogo alla restituzione dei fondi dall'Esercente al cliente.
Regole degli Schemi	Indica la totalità dei regolamenti, delle linee guida, dei protocolli operativi, dei requisiti, delle procedure e delle eventuali deroghe stabiliti dai Proprietari di

Schema, costituiscono le Regole dei Proprietari di Schema a cui l'Esercente si impegna ad aderire al momento dell'abilitazione o dell'utilizzo di un Metodo di Pagamento. Qualora una terza parte (ad esempio, un Acquirer o un fornitore di servizi tecnici terzo) sia coinvolta contestualmente a un Metodo di Pagamento, gli eventuali regolamenti integrativi o diversi stabiliti da tale terza parte saranno considerati parte integrante delle Regole dei Proprietari di Schema per il Metodo di Pagamento in questione. Le Regole dei Proprietari di Schema sono soggette a modifiche o integrazioni occasionali da parte dei Proprietari di Schema o di terze parti.

Regolamento

Indica la fase finale di un processo di Transazione di Pagamento facilitato da Swan, in cui tutti i fondi gestiti vengono definitivamente trasferiti ed elaborati per l'Esercente, deducendo i costi sostenuti quali ad esempio rimborsi, Storni di Addebito, Commissioni per Storno di Addebito, Commissioni di Transazione e importi necessari per mantenere il Deposito al suo livello attuale.

Fornitore di Swan

Indica Checkout SAS, il fornitore che consente a Swan di accettare e gestire i pagamenti. Checkout SAS è debitamente iscritta secondo il diritto francese con il numero 841 033 970, con sede legale in 20 bis rue, La Fayette, 75009 Parigi, Francia, che abilita Swan.

Commissioni di Transazione

Le commissioni che l'Esercente deve corrispondere a Swan ogniqualvolta Swan elabora una Transazione di Pagamento.

27.2 Finalità dei presenti Termini di Convenzionamento dei Pagamenti

Swan intende elaborare le Transazioni di Pagamento su richiesta dell'Esercente (di seguito il **“Convenzionamento dei Pagamenti”**). I servizi di Convenzionamento dei Pagamenti includono:

- (i) Servizi di routing: routing dei messaggi delle transazioni per conto dell'Esercente verso i Proprietari o gli Acquirer supportati;

- (ii) Servizi di acquisizione: accettazione delle transazioni provenienti dagli Esercenti, provvedendo al loro routing verso le relative parti e regolando i fondi di conseguenza;
- (iii) Servizi di riconciliazione:
 - a. correlazione delle Transazioni di Pagamento elaborate con i regolamenti ricevuti dalle relative parti e
 - b. gestione delle controversie relative ai servizi (ad es. Storno di Addebito o Rimborso) per conto dell'Esercente.

(Di seguito i “**Servizi agli Esercenti**”)

I Servizi agli Esercenti consentono all'Esercente di utilizzare le reti e i servizi dei Proprietari di Schema a vantaggio dell'Esercente.

27.3 Ammissibilità dei Servizi agli Esercenti

27.3.1 Conferma dello stato di Esercente

Per accedere ai Servizi agli Esercenti, è necessario un Conto Swan attivo. Se il Conto Swan di un Esercente diventa inattivo o viene chiuso, l'accesso ai Servizi agli Esercenti sarà sospeso o cessato.

Al fine di rispettare tutti i relativi requisiti e le politiche in materia di Legge Applicabile, Regole dei Proprietari di Schema e/o Acquirer, l'Esercente deve fornire informazioni (i) su di sé come definito nell'Articolo 21.1.4 delle T&C e (ii) sulle sue attività come definito nell'Articolo 27.2 dei presenti Termini di Convenzionamento dei Pagamenti (di seguito le “**informazioni KYC**”) e successivamente su richiesta di Swan. L'Esercente garantisce incondizionatamente che tutte le informazioni KYC fornite sono corrette e aggiornate.

Swan si riserva il diritto di rifiutare di fornire i Servizi agli Esercenti senza spiegazione, in particolare se tale fornitura violasse disposizioni normative o regolamentari o configurasse rischi specifici.

Swan riesaminerà periodicamente tutte le informazioni KYC e determinerà l'attivazione o la disattivazione del profilo dell'Esercente e dei servizi.

Quando si utilizzano Metodi di Pagamento specifici, Swan potrebbe avere necessità di condividere le relative informazioni ricevute dagli o riguardanti gli Esercenti con le Regole dei Proprietari di Schema responsabili di tali metodi o Acquirer. La condivisione può avvenire durante il processo di conferma del profilo dell'Esercente o durante l'utilizzo attivo dei Servizi agli Esercenti, che ciascun Esercente conviene di accettare.

27.3.2 Comunicazione di modifiche riguardanti le KYC dell'Esercente

L'Esercente comunicherà immediatamente a Swan le eventuali modifiche relative alle sue Informazioni KYC e fornirà tempestivamente le eventuali informazioni aggiuntive e l'eventuale documentazione di supporto richieste da Swan.

L'Esercente prende atto che Swan potrebbe svolgere ulteriori verifiche riguardanti in particolare l'identità, l'affidabilità creditizia e il passato dell'Esercente contattando e consultando i registri, i fornitori KYC, i fornitori di telecomunicazioni e/o le autorità pubbliche del caso.

27.4 Attività autorizzate

27.4.1 Principio

L'Esercente non potrà utilizzare i Servizi dell'Esercente per facilitare il pagamento di prodotti o servizi venduti da terze parti o rivendere i Servizi agli Esercenti a terze parti, se non con la precedente approvazione scritta di Swan.

L'Esercente si impegna a non utilizzare i Servizi agli Esercenti per consentire all'Esercente o a qualsiasi altro soggetto di usufruire di qualsiasi Attività Soggetta a Limitazioni.

All'Esercente è fatto divieto di utilizzare i Servizi agli Esercenti per il pagamento di prodotti o servizi vietati o soggetti a limitazioni in virtù della Politica sull'Utilizzo (che comprende la "**Politica sui Settori di Attività Rifiutati**" specificata dal Fornitore di Swan all'indirizzo <https://www.checkout.com/legal/terms-and-policies> o comunicata dal Fornitore di Swan periodicamente).

27.4.2 Comunicazione di modifiche riguardanti l'Attività dell'Esercente

Resta inteso che lo stato dell'Esercente è stato confermato da Swan sulla base dell'elenco delle attività fornito al momento dell'attivazione dell'account e approvato nell'ambito del processo di onboarding. L'Esercente deve comunicare a Swan qualsiasi modifica un mese prima della sua entrata in vigore.

Swan si riserva il diritto di sospendere o cessare lo stato dell'Esercente o l'accesso ai Servizi agli Esercenti nei casi seguenti: (i) mancata comunicazione dell'Esercente a Swan della modifica, o (ii) se la modifica altera le valutazioni di esposizione al rischio di Swan.

27.4.3 Comunicazione di modifiche riguardanti la politica sui Settori di Attività Rifiutati

Se una modifica pubblicata della Politica sui Settori di Attività Rifiutati incide su una quota sostanziale dei prodotti e dei servizi dell'Esercente, l'Esercente potrà cessare l'Accordo dando a

Swan un preavviso scritto di un (1) mese con evidenze ragionevoli di tale impatto sostanziale. Se consentito dalla Legge Applicabile, l'Esercente deve informare Swan immediatamente di qualsiasi indagine, sanzione, provvedimento esecutivo, mandato o altra rivendicazione in corso da parte di un'autorità competente in merito alla possibile illegalità dei prodotti e dei servizi dell'Esercente.

27.5 Regole delle transazioni

L'Esercente prende atto e accetta che i Proprietari di Schema e/o Swan possano sospendere la loro offerta all'Esercente, annullare taluni Metodi di Pagamento, modificare le caratteristiche degli stessi e/o modificare le regole delle transazioni.

27.5.1 Valute e Metodi di Pagamento supportati

Swan supporterà i Metodi di Pagamento specificati nella documentazione di Swan. Swan si riserva il diritto, a sua discrezione, di revocare il supporto di un Metodo di Pagamento o di subordinare il supporto continuo all'accettazione da parte dell'Esercente di condizioni o commissioni aggiuntive. Ciò può avvenire se si verifica una delle seguenti condizioni:

- (i) il relativo Proprietario di Schema o Acquirer terza parte impone termini sostanzialmente diversi;
- (ii) sussistono gravi disfunzioni da parte del relativo Proprietario di Schema o Acquirer oppure ragionevoli motivi per cui Swan può aspettarsi tali disfunzioni;
- (iii) sussistono ragionevoli motivi per dubitare dell'affidabilità creditizia del Proprietario di Schema o dell'Acquirer;
- (iv) Swan deve far fronte a un aumento sostanziale dei costi o ad altri oneri per offrire o mantenere il Metodo di Pagamento; oppure
- (v) una modifica della Legge Applicabile incide sulle condizioni applicabili al Metodo di Pagamento e/o a qualsiasi conversione valutaria richiesta.

Ogni qualvolta possibile, Swan si adopererà con sforzi commercialmente ragionevoli per comunicare in anticipo all'Esercente tali modifiche o annullamenti dei Metodi di Pagamento specificati. In tali evenienze, Swan, su richiesta dell'Esercente, fornirà ragionevole assistenza nell'identificazione di Metodi di Pagamento alternativi o negli sforzi dell'Esercente volti a riottenere l'approvazione del relativo Proprietario di Schema o Acquirer.

iii. Transazione Illegittima

L'Esercente è responsabile del rapporto con i propri clienti in particolare circa la natura e la qualità dei prodotti e dei servizi forniti dall'Esercente, la loro erogazione, l'assistenza, i resi, le controversie e gli storni di addebito.

In qualità di Esercente, i Servizi agli Esercenti non possono essere utilizzati per qualsivoglia Transazione Illegittima, incluse le transazioni che sono inesatte, incomplete, non autorizzate dal cliente, contrarie alla legge, sospette, fraudolente o non relative all'attività dell'Esercente come descritta. Copre altresì le transazioni che non costituiscono operazioni commerciali legittime per beni o servizi in assenza di rivendicazioni o criticità giuridiche (di seguito le “**Transazioni Illegittime**”).

È responsabilità dell'Esercente identificare e prevenire qualsiasi Transazione Illegittima e monitorare le Transazioni di Pagamento per assicurare che siano legittime.

Tuttavia, Swan si riserva il diritto di rifiutare qualsiasi Transazione di Pagamento in qualsiasi momento se i dati raccolti da Swan rivelassero che la Transazione di Pagamento aumenterebbe le valutazioni di esposizione al rischio di frode.

27.6 Interfaccia di Pagamento

Resta inteso che Swan si riserva il diritto di applicare tutte le misure di autenticazione specifiche, incluse a titolo esemplificativo ma non limitativo 3D Secure durante l'elaborazione dei pagamenti. Tali misure potrebbero essere applicate in qualsiasi momento a discrezione esclusiva di Swan per migliorare la sicurezza e ridurre il rischio di transazioni fraudolente.

L'Esercente ricorrerà a un'interfaccia elettronica per fornire i dettagli di pagamento delle Transazioni di Pagamento (di seguito l'“**Interfaccia di Pagamento**”).

Tutte le Transazioni di Pagamento confluiranno a Swan ai fini dell'elaborazione attraverso l'Interfaccia di Pagamento.

27.7 Elaborazione dei pagamenti

27.7.1 Informazioni riguardanti la Transazione di Pagamento

27.7.1.1 *Fornitura delle informazioni*

L'Esercente conviene di fornire qualsivoglia dettaglio di pagamento richiesto da Swan nell'ambito della Transazioni, inclusi quelli richiesti a fini di verifica delle frodi e/o di rispetto della Legge Applicabile.

La mancata presentazione dei dati necessari rispetto a una Transazione può causare ritardi nell'elaborazione. La persistente mancata presentazione dei dati richiesti, nonostante le richieste di Swan, può dare luogo alla cessazione del rapporto con l'Esercente.

L'Esercente prende atto che Swan potrebbe avere necessità di condividere talune informazioni con gli Schemi di Carte per elaborare i Servizi agli Esercenti. Ciascun Esercente acconsente a tale condivisione delle informazioni.

Tali informazioni comprendono:

- (i) La situazione finanziaria dell'Esercente,
- (ii) prodotti e/o servizi,
- (iii) modalità di elaborazione,
- (iv) azionisti (e proprietari effettivi in ultima istanza),
- (v) indirizzo della sede legale,
- (vi) prova di solvibilità e liquidità,
- (vii) qualsivoglia licenza regolamentare e registrazione richiesta per la vendita dei prodotti e/o servizi.

27.7.1.2 Registrazione delle transazioni

L'Esercente è tenuto a conservare copie di tutte le registrazioni elettroniche e di altra natura riguardanti la Transazione e l'ordine e la fornitura dei prodotti e servizi dell'Esercente per almeno diciotto (18) mesi a decorrere dall'elaborazione della Transazione, o per la durata del periodo di garanzia applicabile per i prodotti e servizi dell'Esercente forniti, o per il periodo previsto dalla Legge Applicabile e dalle Regole dei Proprietari di Schema del caso, adottando il periodo più lungo.

27.7.2 Regolamento

Swan elaborerà il Regolamento dei fondi corrispondenti alle Transazioni di Pagamento elaborate nel momento in cui verranno soddisfatte le seguenti condizioni:

- (i) la Banca Emittente, l'Acquirer e/o il Proprietario di Schema del caso ha regolato i fondi a favore di Swan e qualsiasi Storno di Addebito pendente è stato risolto, e
- (ii) la Riserva dell'Esercente soddisfa il Livello di Riserva previsto.

27.7.3 Riserva

Al fine di gestire il rischio di elaborazione delle transazioni, Swan può stabilire un conto di riserva, che tratterrà i fondi fino a un importo fisso o a una percentuale delle transazioni giornaliere elaborate da Swan per ciascun Esercente.

Swan dedurrà i fondi dagli importi dovuti all'Esercente per assicurare che il conto di riserva mantenga fondi sufficienti.

L'importo, la percentuale, il periodo mobile e/o il periodo di mantenimento di tale riserva si basano sulla valutazione del rischio di Swan e vengono comunicate separatamente per iscritto a ciascun

Esercente. Swan può adeguare tale riserva in qualsiasi momento e a sua discrezione sulla base della propria valutazione del rischio.

Il livello di riserva di Swan è determinato sulla base di fattori quali volumi di transazioni, tipi/settori di attività o tassi di rimborso e di storno di addebito, potenziali sanzioni e altre relative passività, con adeguamenti effettuati periodicamente per allinearsi alle stime di esposizione al rischio. I parametri e i calcoli per la determinazione del livello di riserva sono disponibili su richiesta.

27.7.4 Storno di Addebito

L'Esercente prende atto e conviene che Swan potrà dedurre lo stesso importo dagli importi di Regolamento successivi ricevuti dai Proprietari di Schema per l'Esercente o, qualora tali importi siano insufficienti, dalla Riserva.

Se i livelli di Storno di Addebito sono al di sopra dei livelli di valutazione del rischio accettabili per Swan o il relativo Proprietario di Schema per uno specifico Metodo di Pagamento, oppure se si prevede che salgano al di sopra dei livelli accettabili, Swan si riserva il diritto di intraprendere azioni correttive immediate che possono includere in particolare la riduzione dei suddetti livelli di Storno di Addebito o la sospensione dell'elaborazione per il relativo Metodo di Pagamento.

Per ogni Storno di Addebito, all'Esercente verrà addebitata una Commissione per Storno di Addebito non rimborsabile come indicato nell'Appendice 1 – Termini finanziari.

27.7.5 Rimborso

La richiesta di Rimborso verrà presentata dall'Esercente.

Se la relativa somma dei fondi per il Rimborso non può essere sottratta dal Regolamento successivo, Swan eseguirà il Rimborso. Il Rimborso verrà elaborato sullo stesso Metodo di Pagamento utilizzato per la transazione originale.

27.7.6 Richieste o reclami

L'Esercente conviene di trasmettere a Swan eventuali richieste o reclami riguardanti una Transazione di Pagamento in corso senza ingiustificato ritardo (tali richieste o reclami devono essere sollevati entro un (1) mese dall'esecuzione della Transazione di Pagamento). Qualora l'Esercente non abbia sporto reclamo entro tale periodo, verranno meno tutti i diritti e le rivendicazioni avanzabili per qualsivoglia ragione.

Le Parti si riuniranno e compiranno ogni sforzo per giungere a una risoluzione o fornire una risposta in modo collaborativo.

Qualora una richiesta o una domanda permanga senza risoluzione, Swan si riserva il diritto di sospendere o cessare l'accesso ai Servizi agli Esercenti.

L'Esercente non è autorizzato a sospendere gli obblighi di pagamento in virtù dei reclami.

27.8 Impegni dell'Esercente

27.8.1 Responsabilità generale

Ogni Esercente è tenuto ad attenersi alle regole previste dagli Schemi di Carte. Nello specifico, devono rispettare le regole applicabili stabilite dagli schemi di carte. La violazione di tali regole verrà considerata una violazione dei T&C di Swan.

L'Esercente prende atto che, abilitando un Metodo di Pagamento sulla piattaforma di Swan, accetta direttamente le Regole dei Proprietari di Schema stabilite dal rispettivo Proprietario di Schema come prerequisito per l'utilizzo del Metodo di Pagamento.

Tali Regole dei Proprietari di Schema potrebbero essere applicate nei confronti dell'Esercente attraverso Swan o direttamente dai Proprietari di Schema stessi. L'Esercente riconosce il proprio obbligo di esaminare e attenersi alle Regole dei Proprietari di Schema fornite da Swan su richiesta e/o attraverso l'Area Cliente di Swan.

Swan non esercita influenza o controllo sulle Regole dei Proprietari di Schema o sulle politiche di accettazione dell'Esercente, che sono soggette a modifiche a discrezione dei Proprietari di Schema o degli Acquirer. Tuttavia, Swan si adopererà per assistere l'Esercente nell'ottenimento dell'accettazione da parte dei relativi Proprietari di Schema e Acquirer tramite sforzi commercialmente ragionevoli.

27.8.2 Responsabilità per l'integrazione

L'Esercente è responsabile di configurare, installare, provvedere alla manutenzione, mantenere, proteggere e gestire i dispositivi e i software necessari per collegare l'Interfaccia di Pagamento e inviare le transazioni a Swan per l'elaborazione. È responsabilità dell'Esercente assicurare la corretta implementazione e il corretto utilizzo dei Servizi agli Esercenti all'interno dei propri sistemi come da Documentazione di Swan.

Swan non è tenuta a comunicare all'Esercente le modifiche tecniche e la relativa Interfaccia di Pagamento salvo che tali modifiche incidano sull'utilizzo dei Servizi agli Esercenti da parte dell'Esercente.

27.8.3 Utilizzo del nome

L'Esercente conviene che il suo nome e il suo logo standard (come pubblicati dall'Esercente) possano essere utilizzati da Swan per far riferimento all'Esercente come cliente di Swan sul sito web, sui materiali commerciali e nelle altre pubblicazioni di Swan. Swan avrà diritto a utilizzare gli stessi gratuitamente nei propri materiali commerciali. Qualsiasi altro utilizzo del nome, del logo e

delle informazioni dell'Esercente avverrà esclusivamente previa approvazione scritta dell'Esercente, che l'Esercente potrà rifiutare a sua discrezione.

Onde evitare dubbi, l'Esercente non potrà utilizzare il logo di Swan in nessuna parte sul sito web dell'Esercente, né creare e/o distribuire materiali pubblicitari, promozionali, di marketing o analoghi che facciano riferimento a Swan o ai Servizi agli Esercenti senza la preventiva esplicita approvazione scritta di Swan, che Swan può rifiutare o revocare a sua discrezione.

Se l'Esercente viola tali Linee Guida, ci riserviamo il diritto di limitare o eliminare la possibilità dell'Esercente di utilizzare i Marchi di Swan in qualsiasi momento e/o di cessare in toto o in parte i Servizi agli Esercenti.

27.9 Impegni di sicurezza delle Parti

Swan si attiene agli standard di certificazione PCI DSS necessari per l'elaborazione delle transazioni e la fornitura dei Servizi agli Esercenti. Quando Swan gestisce i dati di un titolare di carta nell'ambito dei suoi Servizi agli Esercenti, assicura la sicurezza di tali dati secondo i requisiti PCI DSS stabiliti dai Proprietari di Schema. Tale responsabilità si instaura nel momento in cui Swan riceve inizialmente i dati del titolare di carta e continua nel momento in cui Swan conserva, elabora o trasmette i Dati della Carta.

L'Esercente è altresì responsabile della conformità ai requisiti PCI DSS riguardanti la sua gestione dei dati del titolare di carta e l'utilizzo dei Link di Pagamento. Se l'Esercente gestisce direttamente o indirettamente Dati della Carta protetti secondo lo standard PCI DSS, deve ottenere e, su richiesta di Swan, fornire adeguata certificazione PCI DSS.

Swan potrà periodicamente verificare o assicurare la conformità dell'Esercente allo standard PCI DSS, ad esempio richiedendo il completamento di questionari di autovalutazione prescritti dai Proprietari di Schema. Qualora l'Esercente non sia più conforme ai requisiti PCI DSS, dovrà comunicarlo tempestivamente a Swan. La mancata conformità può far sì che Swan sospenda i Servizi agli Esercenti fino al ripristino della conformità.

L'Esercente conviene di non copiare, acquisire o intercettare qualsiasi dettaglio di pagamento soggetto a limitazioni inserito sull'Interfaccia di Pagamento fino al momento in cui non abbia l'apposita certificazione PCI DSS. Tale regola, applicata dai Proprietari di Schema contro l'utilizzo improprio dei loro dettagli di pagamento. La violazione di tale regola può dar luogo a sanzioni significative imposte dai Proprietari di Schema. Se Swan sospetta una tale violazione, potrà sospendere immediatamente l'accesso ai Servizi agli Esercenti.

27.10 Termini finanziari

I Servizi agli Esercenti stabiliti nei presenti Termini di Convenzionamento dei Pagamenti e forniti da Swan sono addebitati come previsto nel Documento di Sintesi.

Resta inteso che i Metodi di Pagamento possono essere prezzati da Swan secondo il Modello Misto specificato nel Documento di Sintesi.

L'Esercente prende atto che i prezzi di Swan per tali metodi si basano sulla sua struttura dei costi attuale, inclusi le spese del Proprietario di Schema e/o dell'Acquirer, i modelli di transazione forniti dall'Esercente e i potenziali costi di conversione valutaria.

Swan si riserva il diritto di adeguare proporzionalmente la Commissione Mista in caso di variazione significativa della sua struttura dei costi a causa di fattori esterni o se i modelli di Transazione dell'Esercente differiscono da quelli forniti. Gli adeguamenti verranno comunicati all'Esercente unitamente a una motivazione ragionevole. Swan non può adeguare la Commissione Mista per le variazioni della sua struttura dei costi interna. Secondo tale modello, gli addebiti o le commissioni da parte dei relativi Proprietari di Schema, Emittenti e/o Acquirer vengono riscossi da Swan per conto di tali terze parti.

27.11 Disposizioni specifiche relative al servizio Tap to Pay

27.11.1 Ambito di applicazione

Il presente articolo stabilisce le condizioni specifiche applicabili al Servizio Tap-to-Pay, offerto da Swan in partnership con Stripe Technology Europe, Limited (di seguito "Stripe").

Le disposizioni generali degli articoli da 26.1 a 26.16 si applicano al Servizio Tap-to-Pay. In caso di conflitto, il presente articolo prevale.

27.11.2 Condizioni per l'accesso al servizio Tap-to-Pay

Swan propone il Servizio Tap-to-Pay in collaborazione con Stripe, che gestisce l'accettazione dei pagamenti. L'utilizzo del Servizio Tap-to-Pay gestito da Stripe è soggetto all'Accordo sui conti connessi Stripe (Connected Accounts) ([Stripe Connected Account Agreement](#)), che include le Modalità di servizio di Stripe (congiuntamente denominati "Condizioni Generali di Utilizzo Stripe" - [Stripe Services Agreement](#)). Accettando il presente Condizioni Generali, il Cliente Finale accetta le Condizioni Generale di Utilizzo Stripe disponibili agli indirizzi seguenti:

8.2.7 Stripe Connected Account Agreement: <https://stripe.com/it/legal/connect-account>

8.2.8 Stripe Services Agreement: <https://stripe.com/it/legal> In caso di modifica delle Condizioni Stripe, si applicherà la relativa versione aggiornata secondo le modalità definite da Stripe.

L'accesso e l'utilizzo del Servizio Tap-to-Pay sono subordinati alle seguenti condizioni:

- (iii) Essere titolare di un Conto di pagamento aperto presso Swan in corso di validità;
- (iv) Aver accettato i Condizioni Generali;
- (v) Aver presentato una richiesta di Profilo Commerciante Swan e del metodo di pagamento "In person card" confermata dai team Swan;
- (vi) Disporre di un cellulare compatibile.

Per permettere la fornitura del Servizio Tap-to-Pay gestito da Stripe, il Cliente Finale autorizza Swan a condividere con Stripe le informazioni necessarie riguardanti il Cliente Finale e le transazioni eseguite attraverso il Servizio Tap-to-Pay (ad esempio: informazioni KYC, identificativi del Conto di pagamento e IBAN, informazioni del Profilo Commerciante, informazioni di pagamento: quali importo, data, metadati della transazione). Tale condivisione è necessaria per l'esecuzione del Servizio Tap-to-Pay e per la prevenzione di frodi e il rispetto degli obblighi giuridici. I trattamenti dati eseguiti da Swan sono descritti nell'Informativa sulla privacy di Swan, mentre quelli eseguiti da Stripe sono descritti nella documentazione e nell'informativa sulla privacy di Stripe. I trasferimenti al di fuori dello SEE sono ammessi conformemente alle garanzie applicabili.

27.11.3 Obblighi dei commercianti in relazione al Servizio Tap-to-Pay

Il Cliente Finale:

- (i) protegge l'accesso al proprio dispositivo (blocco, codice/biometria), mantiene aggiornato l'ambiente software e non utilizza dispositivi compromessi;
- (ii) verifica l'identità dei propri clienti paganti nei contesti in presenza conformemente ai suoi obblighi giuridici e agli schemi applicabili;
- (iii) si astiene dall'utilizzo del Servizio Tap-to-Pay per le attività vietate in virtù dei Condizioni Generali, delle Condizioni Generali di Utilizzo Stripe o della regolamentazione;
- (iv) informa tempestivamente Swan di qualsiasi incidente di sicurezza o utilizzo non autorizzato.

27.11.4 Limitazione di responsabilità

Fatte salve le disposizioni imperative, Swan non è responsabile delle perdite derivanti: (i) da un utilizzo non conforme del Servizio Tap-to-Pay, (ii) dalla non conformità del dispositivo, (iii) da un'indisponibilità imputabile a terzi (compresi Stripe, reti di pagamento, operatori di telecomunicazioni), (iv) da atti di frode del Cliente Finale o dei suoi preposti, o (v) da qualsiasi clausola di esclusione prevista dai Condizioni Generali. Al Servizio Tap-to-Pay si applicano i limiti e le esclusioni di responsabilità dei Condizioni Generali .

27.11.5 Termini finanziari

Le spese applicabili al Servizio Tap-to-Pay sono indicate nelle Condizioni Tariffarie.

FOGLIO INFORMATIVO

Conto di Pagamento Swan

Contratto Quadro per la prestazione dei servizi di pagamento.

FOGLIO INFORMATIVO

Questo documento è redatto nel rispetto delle disposizioni di Trasparenza di Banca d'Italia.

INFORMAZIONI SU SWAN

SWAN S.A. ("**Swan**" o la "**Società**") è una società per azioni semplificata con capitale sociale di €33,030.28 euro, con sede legale in Francia a 91 rue du Faubourg Saint-Honoré, 75008 Paris e iscritta nel Registro della Camera di commercio e delle imprese francese con numero 853827103. Swan è un istituto di moneta elettronica autorizzato a fornire servizi di pagamento e registrato con il numero (CIB) 17328 dalla Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) 4, place de Budapest CS92459 – 75436 Paris Cedex 09. Swan con provvedimento del 30 gennaio 2024, è stata autorizzata ad operare in Italia per il tramite della propria succursale con sede in Via Generale Gustavo Fava, n. 35, 20124 – Milano (MI).

Per ulteriori informazioni anche relative alla conclusione del contratto il cliente che richiede l'attivazione (il "**Cliente**") può contattare il servizio clienti della Società ai recapiti tra un form accessibile al seguente link <http://support.swan.io/>.

CARATTERISTICHE DEL CONTO DI PAGAMENTO

Il conto di pagamento (il "**Conto**") è il conto di pagamento aperto dal Cliente con Swan che può utilizzare per eseguire operazioni di pagamento.

Nel rispetto di quanto previsto dal contratto Quadro per la prestazione dei servizi di pagamento (il "**Contratto**"), Swan si impegna ad aprire e mantenere il Conto, per un periodo di tempo indeterminato, a beneficio del Cliente, nonché a fornire i Servizi di pagamento relativi al Conto, come disciplinati nel Contratto.

Il Contratto può essere sottoscritto da persone fisiche, purché abbiano compiuto 18 anni, e da persone giuridiche.

Il Cliente può accedere al Conto e gestirlo tramite la piattaforma elettronica (sito web e app) fornita da Swan. (la "**Interfaccia Swan**").

Il Conto può essere utilizzato nei limiti dei fondi ad esso accreditati; il Cliente non può ordinare Operazioni di pagamento per un importo superiore a tali fondi.

Il Conto non è un conto corrente bancario e non può avere saldi a debito o essere associato a carte di credito o a forme di finanziamento/deposito titoli per investimenti. È altresì esclusa la concessione di crediti al Cliente da parte della Società.

RISCHI TIPICI DEL PRODOTTO

Il principale rischio associato all'utilizzo del Conto è il cosiddetto "rischio di controparte", che riguarda il caso in cui Swan non sia in grado di rimborsare al Cliente, in tutto o in parte, il saldo disponibile. Tale rischio può tuttavia essere considerato minimo, poiché Swan si avvale di primari istituti di credito per il deposito delle somme ricevute dai Clienti.

Altri rischi che possono verificarsi sono legati alle seguenti circostanze:

- variazione avversa delle condizioni economiche e/o contrattuali;
- uso fraudolento delle Credenziali di Sicurezza assegnate al Cliente per l'utilizzo dei Servizi, in caso di furto, appropriazione indebita, smarrimento, uso non autorizzato o appropriazione indebita di tali Credenziali di Sicurezza, con conseguente possibilità di utilizzo da parte di persone non autorizzate; è pertanto essenziale che il Cliente presti la massima cura nella custodia delle Credenziali di sicurezza assegnategli, osservando le comuni regole di prudenza e attenzione e comunicando tempestivamente a Swan eventuali furti, appropriazioni indebite, smarrimenti, usi non autorizzati o appropriazioni indebite delle stesse;
- l'impossibilità di utilizzare l'Interfaccia Swan a causa di indisponibilità della connessione informatica o di interruzioni del servizio.

RECESSO, RISOLUZIONE E RECLAMI

DIRITTO DI RECESSO

Il Contratto è a tempo indeterminato.

Se il Cliente è un consumatore e il Contratto è stato concluso mediante tecniche di comunicazione a distanza, il Cliente può esercitare il diritto di ripensamento e recedere dal Contratto senza specificarne il motivo e senza incorrere in alcuna spesa o penalità entro 14 (quattordici) giorni dalla data più recente tra (i) la data di stipula del Contratto e (ii) il giorno in cui il Cliente riceve il Contratto insieme alle informazioni richieste dal Codice del Consumo.

Il Cliente e Swan possono recedere dal Contratto in qualsiasi momento mediante comunicazione scritta a mezzo lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, email o posta certificata.

In caso di recesso da parte del Cliente, la comunicazione può avvenire senza preavviso e senza penalità o spese di chiusura.

Nel caso in cui il Cliente receda dal Contratto, la risoluzione è immediatamente efficace dal momento in cui Swan riceve la comunicazione, a meno che il Cliente, nell'esercizio del diritto di risoluzione, non comunichi a Swan uno specifico periodo di preavviso per l'efficacia della

risoluzione, o indichi a Swan gli Ordini di Pagamento impartiti prima della comunicazione di risoluzione che devono essere eseguiti nonostante la risoluzione.

Swan ha il diritto di recedere dal Contratto in qualsiasi momento con un preavviso di almeno due mesi e senza imporre alcun costo al Cliente. Il preavviso dovrà essere fornito tramite un supporto durevole via email.

In caso di grave violazione da parte di una delle Parti degli obblighi assunti ai sensi del presente Contratto, di seguito indicati, il Contratto potrà essere risolto immediatamente ai sensi dell'articolo 1456 del Codice Civile.

PERIODO MASSIMO DI CHIUSURA

Il periodo massimo per la cessazione di tutti i Servizi è di 15 (quindici) giorni. Il Cliente riconosce che il tempo necessario a Swan per interrompere tali Servizi dipende dal numero e dal tipo di Servizi qui regolati, nonché dal tempo necessario, ad esempio, per l'addebito delle spese effettuate con la Carta.

RECLAMI E RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

Il Cliente può ottenere maggiori informazioni sul Contratto e sui Servizi applicati o presentare un reclamo contattando il servizio clienti Swan al seguente indirizzo:

- mediante un form accessibile al seguente link <http://support.swan.io/>.
- inviando una raccomandata con ricevuta di ritorno a: Via Generale Gustavo Fava, n. 35, 20124 – Milano (MI);

Il servizio clienti di Swan risponderà al reclamo entro 15 (quindici) Giorni lavorativi. In situazioni eccezionali, se Swan non è in grado di rispondere entro 15 (quindici) Giorni lavorativi, Swan invierà una risposta provvisoria indicando chiaramente i motivi del ritardo nella risposta al reclamo e specificando il termine entro il quale il Cliente riceverà una risposta definitiva. Il termine per la ricezione di una risposta definitiva non dovrà superare i 35 (trentacinque) Giorni lavorativi. Il servizio clienti può richiedere qualsiasi documentazione (dichiarazioni scritte, ecc.) per poter fornire la risposta più appropriata al reclamo del Cliente.

Se il Cliente non è soddisfatto della risposta al suo reclamo o non ha ricevuto una risposta entro i termini sopra indicati, avrà diritto a:

- presentare un reclamo all'Arbitro Bancario e Finanziario (ABF); il Cliente può raccogliere informazioni su come rivolgersi all'Arbitro Bancario e Finanziario e sull'ambito della sua giurisdizione consultando il sito www.arbitrobancariofinanziario.it o richiedendo informazioni presso le filiali della Banca d'Italia o a Swan;
- uno degli organismi di mediazione specializzati iscritti nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia italiano. L'elenco degli organismi di mediazione è disponibile sul sito web del Ministero della Giustizia al seguente link: www.giustizia.it.

Il Cliente può tuttavia presentare un reclamo alla Banca d'Italia, Via Nazionale 91, 00184 Roma - Tel: +39 06 47921 - PEC: bancaditalia@pec.bancaditalia.it - email: email@bancaditalia.it - <https://servizionline.bancaditalia.it/home>.

DEFINIZIONI E ACRONIMI	
ABF	L'Arbitro Bancario e Finanziario
Business Day	Un giorno in cui il prestatore di servizi di pagamento del pagatore o il prestatore di servizi di pagamento del beneficiario coinvolto nell'esecuzione di un'operazione di pagamento è aperto per le attività richieste per l'esecuzione di un'operazione di pagamento.
Codice del Consumo	Il Decreto Legislativo n. 206 del 6 settembre 2005
Consumatore	La persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta, così come definita dal Codice del Consumo italiano
Conto di Pagamento	Un conto di pagamento aperto presso Swan a nome del Cliente
Contratto	Il contratto di conto di pagamento firmato tra Swan e il Cliente
Credenziali di Sicurezza	Il codice personale del Cliente o dell'Utente autorizzato che consente loro di accedere all'Interfaccia Swan utilizzando il Dispositivo personale di autenticazione forte
Cut-off	L'ora di qualsiasi Giorno lavorativo oltre la quale Swan può considerare un Ordine di pagamento come ricevuto è il Giorno lavorativo immediatamente successivo al Giorno lavorativo in cui tale Ordine di pagamento viene effettivamente ricevuto, come specificato nel Contratto.
Interfaccia Swan	Lo strumento di gestione del Conto Swan è accessibile tramite sito web e messo a disposizione del Cliente da Swan. L'Interfaccia Swan consente al Cliente di visualizzare il proprio Conto Swan e di preparare o eseguire Operazioni di Pagamento.
Micro-Impresa	Un'impresa che occupa meno di 10 persone e che realizza un fatturato annuo o un totale di bilancio annuo non superiore a 2 milioni di euro, ai sensi dell'articolo 2 dell'Allegato alla Raccomandazione della Commissione Europea n. 2003/361/CE del 6 maggio 2003 o del Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze di attuazione delle misure adottate dalla Commissione Europea ai sensi della normativa di riferimento.
Operazione di Pagamento	Il trasferimento di fondi da un Cliente a un altro conto, indipendentemente da qualsiasi obbligo sottostante tra l'ordinante e il beneficiario, effettuato in conformità ai termini del Contratto.

Ordine di pagamento	L'istruzione impartita a Swan da un Cliente, eseguita in conformità con i termini qui indicati, al fine di effettuare un'Operazione di pagamento e/o un Rimborsò.
SEPA (c.d. <i>Single Euro Payments Area</i>)	Gli Stati membri dell'Unione Europea e i seguenti Paesi: Islanda, Liechtenstein, Norvegia, Monaco, Svizzera, Saint-Martin.
Servizi	Tutti i servizi forniti da Swan al Cliente: (i) Servizi di Pagamento o Operazioni di Pagamento; (ii) deposito di capitale come indicato nell'Articolo 24 del Contratto, nonché (iii) tutte le risorse e i mezzi che consentono al Cliente di beneficiare di tali servizi.
Servizi di Pagamento	I servizi di pagamento definiti all'art. 1, co. 1, lett. h-septies.1., n. 2), 3.1), 3.2), 3.3), e 5) del TUB
Testo Unico Bancario (TUB)	Il Decreto Legislativo n. 395 del 1° settembre 1993

DOCUMENTO DI SINTESI

Il presente Documento di sintesi disciplina le condizioni economiche applicabili al Contratto tra il Cliente e la Società e all'uso dei servizi collegati.

Servizio	Spese	Data di scadenza
Chiamate al servizio clienti	costo di una chiamata locale, soggetto alle tariffe dell'operatore	N/D
Addebito per il rifiuto del pagamento diretto per saldo insufficiente	L'importo dell'addebito respinto, fino a un massimo di 10 €	14 giorni dopo la divulgazione degli addebiti sul conto
Accetta un pagamento online effettuato con una carta commerciale emessa all'interno dello Spazio Economico Europeo	0.25 € /transazione + 2.5% dell'importo della transazione (IVA esclusa)	Immediato
Accetti un pagamento online effettuato con una carta emessa all'interno dello Spazio Economico Europeo	0.25 € /transazione + 1.2% dell'importo della transazione (IVA esclusa)	Immediato
Accetti un pagamento online effettuato con una carta emessa al di fuori dello Spazio Economico Europeo	0.25 € /transazione + 2.9% dell'importo della transazione (IVA esclusa)	Immediato
Chargeback su pagamento con carta online	20 € (IVA esclusa)	Immediato
Deposito assegno	2 € per assegno (IVA esclusa)	Immediato
Assegno restituito	2 € per assegno (IVA esclusa)	Immediato

Assegno rifiutato	2 € per assegno	14 giorni dopo la divulgazione degli addebiti sul conto
Preparazione di una lettera attestante l'esistenza di un conto Swan	20 € (IVA esclusa)	Immediato
Redazione di una lettera di circolazione per un titolare di entità giuridica	45 € (IVA esclusa)	Immediato
Emissione di documenti	20 € per documento emesso (IVA esclusa)	Immediato
Gestione di pignoramenti legali o amministrativi, ordinanze di pignoramento a terzi	Un importo equivalente al 10% dell'avviso di terzi, fino a un limite di 100 € per file	14 giorni dopo la divulgazione degli addebiti sul conto
Uso irregolare del conto (tentativo o esecuzione di atti contrari alla legge e/o al presente Contratto di Conto)	150 € (IVA esclusa)	Immediato
Commissioni di gestione per un scoperto non autorizzato	8 € per ogni operazione, fino a un massimo di 80 € al mese	14 giorni dopo la divulgazione degli addebiti sul conto

Spese applicate ai trasferimenti effettuati in valuta diversa da euro

Gruppo di valute*	Importo del trasferimento in entrata	Importo del trasferimento in uscita	Data di scadenza
Gruppo 1	5 € (+ 0.6%) (IVA esclusa)	5 € (+ 0.6%) (IVA esclusa)	Immediato
Gruppo 2	5 € (+ 1%) (IVA esclusa)	5 € (+ 1%) (IVA esclusa)	Immediato
Gruppo 3	5 € (+ 2%) (IVA esclusa)	5 € (+ 2%) (IVA esclusa)	Immediato
Gruppo 4	5 € (+ 5%) (IVA esclusa)	5 € (+ 5%) (IVA esclusa)	Immediato

Spese eccezionali per trasferimenti in valuta estera

Per i trasferimenti in entrata	La commissione % si applica solo se il bonifico in entrata non è già stato convertito in euro.	Immediato
Per i trasferimenti in uscita	Le transazioni in uscita tramite SWIFT avranno un costo di 10 € + 0.6% nei seguenti casi: - USD inviati in un paese diverso dagli Stati Uniti, - GBP inviate in un paese diverso dal Regno Unito, - EUR inviati in un paese al di fuori dell'area SEPA. La commissione % si applica solo ai trasferimenti non denominati ed eseguiti in EUR. (IVA esclusa)	Immediato

*I gruppi di valute possono essere consultati qui <https://www.swan.io/fx-currencies>

Commissioni per gli addebiti diretti SEPA			
Servizio	Core	B2B	Data di scadenza
Commissioni per addebito diretto SEPA restituito	10 € per addebito diretto SEPA restituito dopo l'accredito sul conto, fino all'importo restituito (IVA esclusa)	N/A	Immediato

Spese sulle carte predefinite		
Servizio	Spese	Data di scadenza
Pagamento per beni e servizi in negozi o a distanza non denominato e effettuato in euro	2% dell'importo pagato (IVA esclusa)	Immediato
Prelievi di contante dagli sportelli automatici (ATM) non denominati ed effettuati in euro	2% dell'importo prelevato (IVA esclusa)	Immediato
Prelievi di contante dagli sportelli automatici (ATM) denominati ed effettuati in euro	1 € (IVA esclusa)	Immediato

