



ACCORDO CON IL CLIENTE
relativo ai servizi di criptovaluta

Vivid Money B.V. (Paesi Bassi)

Indice

Vivid Money B.V. - Contratto con il cliente relativo ai servizi di criptovaluta	3
Introduzione	3
1. Lingua e definizioni	4
2. Il nostro rapporto giuridico e le comunicazioni	7
3. Qualificazione del Cliente	8
4. Apertura di un conto cripto con Vivid NL	10
5. I servizi	12
6. Accesso all'App Cripto e al Terminale Web	14
7. Ordini su Strumenti Finanziari	16
8. La Fondazione	19
9. Rischi	20
10. Ordini ritardati o non eseguiti	21
11. Rifiuto degli Ordini del Cliente	21
12. Limiti alle operazioni	22
13. Responsabilità e indennizzo	23
14. Best Execution	25
15. Prezzo delle cripto-attività	25
16. Costi e commissioni	25
17. Fork (Biforcazioni)	26
18. Benefici	26
19. Delisting di cripto-attività	27
20. Conflitto di interesse	27
21. Protezione dei dati	27
22. Cessazione	28
23. Diritto di ripensamento	30
24. Reclami	30
25. Proprietà intellettuale	31
26. Legge applicabile e foro competente	31
27. Altre informazioni importanti	32
28. Nessuna consulenza sugli investimenti, fiscale o legale	32
29. Clienti deceduti o legalmente incapaci	33
30. Modifiche al Contratto	33
31. Sottoscrizione	34

Vivid Money B.V. - Contratto con il cliente relativo ai servizi di criptovaluta

Il presente Contratto con il Cliente è stipulato tra:

1. VIVID MONEY B.V., una società a responsabilità limitata (*besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid*) con sede in Strawinskylaan 4117, 1077 ZX Amsterdam, Paesi Bassi, iscritta al registro delle imprese della Camera di Commercio olandese con numero 78219159 (**Vivid NL o Noi o la Società**) , e

2. TU, in quanto persona fisica o persona giuridica che ha accettato i termini e condizioni del presente Contratto tramite il Modulo di accettazione (il **Cliente o Tu**).

Introduzione

Vivid NL è un'impresa che fornisce **servizi di cripto-attività (CASP, crypto-asset service provider)** autorizzata dall'Autorità olandese di supervisione dei mercati finanziari (**AFM**) a fornire ai propri clienti i servizi di cripto-attività di cui al successivo articolo 5 (**Servizi di cripto-attività**). Ulteriori informazioni in relazione alla predetta autorizzazione e registrazione di Vivid NL presso l'AFM sono disponibili sul sito www.afm.nl/en/sector/registers.

Il rapporto tra Te e Vivid NL è regolato dal presente contratto (comprese eventuali Condizioni Speciali aggiuntive), dal documento informativo sulle nostre tariffe e dall'Informativa privacy (congiuntamente, il **Contratto**). Ti informiamo che potremmo altresì stipulare ulteriori accordi con Te al fine di fornire ulteriori prodotti o servizi. Tutti i documenti aggiornati relativi al nostro rapporto giuridico con Te sono disponibili sul sito www.vivid.money/en-de/legal-documents/ (**Sito**).

È importante che Tu legga attentamente le previsioni del presente Contratto e di qualsiasi altro documento a Te fornito. Accettando e sottoscrivendo i predetti documenti tramite il Modulo di accettazione, Tu:

- confermi di aver letto, compreso e accettato i termini e le condizioni del presente Contratto e di tutti gli altri documenti indicati nel Modulo di accettazione;
- dichiari di aver letto e compreso il Documento Informativo sui Rischi di Vivid NL e la Politica di Best Execution di Vivid NL pubblicati sul Sito.

A seguito dell'accettazione da parte di Vivid NL della Tua richiesta, il rapporto con Te sarà regolato dal presente Contratto, dalla Politica di Best Execution di Vivid NL e da qualsiasi altro documento indicato nel Modulo di accettazione.

Ti informiamo che il valore delle Cripto-Attività può aumentare o diminuire e che sussiste il rischio che Tu perda i fondi investiti con Vivid NL. Devi sempre valutare attentamente se l'investimento in Cripto-Attività è adatto a Te alla luce della tua situazione personale.

Non esitare a contattarci tramite l'App Vivid Money o il Sito in caso di dubbi.

1. Lingua e definizioni

1.1 Lingua

Il presente Contratto è sottoscritto in lingua italiana. A seguito della sottoscrizione del presente Contratto, Lei conferma di comprendere la lingua italiana e accetta di comunicare con noi in lingua italiana, anche per quanto riguarda la trasmissione e la risoluzione di eventuali reclami.

Di solito trasmettiamo le comunicazioni a Te rivolte tramite l'App Cripto o il Terminale Web. In ogni caso, puoi compilare un modulo di contatto del nostro team di assistenza clienti all'indirizzo www.vivid.money. In base alle Tue preferenze, potremo comunicare con Te in lingua inglese e in diverse altre lingue, tra cui olandese, tedesco, francese, italiano e spagnolo (in base alle disponibilità).

1.2 Definizioni

Nel presente Contratto utilizziamo delle "definizioni". L'utilizzo delle definizioni è volto a rendere il presente documento più facile da leggere e da comprendere. Quando utilizziamo una definizione per la prima volta, questa sarà scritta con la lettera maiuscola e in **grassetto**. Di seguito è riportato l'elenco di tutte le definizioni utilizzate nel presente Contratto:

Definizione:	Significato:
2FA	Autenticazione a due fattori
AFM	L'Autorità olandese di supervisione dei mercati finanziari.
Ordine di Acquisto	Un ordine di acquisto di una Cripto-Attività trasmesso a Vivid NL, come ulteriormente specificato all'articolo 7.2 del presente Contratto .
Cliente o Tu	La persona fisica o persona giuridica che ha accettato i termini e le condizioni del presente Contratto tramite il Modulo di accettazione.
Contratto	Il presente contratto, la Pagina Commissioni e l'informativa privacy sono collettivamente indicati come il Contratto sottoscritto tra il Cliente e Vivid NL.

Servizio di Custodia	La custodia e l'amministrazione delle Cripto-Attività del Cliente da parte di Vivid NL, come ulteriormente descritto all'articolo 5.4 del presente Contratto.
Assistenza clienti	L'assistenza e il supporto al Cliente forniti da Vivid NL, come ulteriormente descritto all'articolo 5.5 del presente Contratto.
App Cripto	La parte dell'App Vivid Money regolamentariamente indipendente, fornita esclusivamente da Vivid NL per offrire i Suoi Servizi Cripto.
Cripto-Attività	Le cripto-attività per le quali è possibile trasmettere Ordini di Acquisto e di Vendita a Vivid NL, comprese le Frazioni.
Crypto Cash Pocket	Il conto in cui sono detenuti i fondi che Tu utilizzi per acquistare e vendere cripto-attività con Vivid NL.
Pocket Cripto	Il conto in cui sono detenute le Tue cripto-attività (comprese le Frazioni) con Vivid NL.
Servizi di Criptovalute	I servizi relativi alle cripto-attività e i servizi accessori elencati all'Articolo 5 del presente Accordo con il Cliente.
Broker Incaricato dell'Esecuzione	La parte a cui Vivid NL trasmette l'Ordine del Cliente per l'esecuzione dello stesso in un Mercato.
Mercato	Un mercato regolamentato, un sistema multilaterale di negoziazione o un'altra sede di negoziazione in cui l'Ordine del Cliente relativo alle cripto-attività viene eseguito da un Broker Incaricato dell'Esecuzione.
Risoluzione Straordinaria	La causa straordinaria per la cessazione del rapporto con il Cliente come indicata all'articolo 17.2 del presente Contratto.
Pagina Commissioni	La pagina in cui è possibile trovare tutte le informazioni relative alle commissioni e ai costi che Vivid NL addebita al Cliente per l'utilizzo dei Servizi di Criptovalute e di eventuali servizi aggiuntivi. La pagina delle commissioni è accessibile tramite il sito www.vivid.money/en-de/legal-documents/ .
Fondazione	Stichting Vivid Money Crypto, una fondazione (stichting) con sede in Strawinskylaan 4117, 1077 ZX Amsterdam, Paesi Bassi e iscrizione al registro delle imprese della Camera di Commercio olandese con il numero 95608109.

	La Fondazione può agire come ente di tutela (<i>bewaarinstelling</i>) che salvaguarda i fondi e/o le crypto-attività del Cliente. Si prega di leggere le informazioni relative alla Fondazione di cui all'articolo 2.2 e all'articolo 8 del presente Contratto.
Frazioni	Frazioni o "pezzi" di crypto-attività intere (ad es. 0,4 crypto-attività).
Risoluzione per Inattività	La causa di risoluzione del rapporto con il Cliente dovuto alla sua inattività, come descritto all'articolo 17.3 del presente Contratto.
KiFid	l'Istituto olandese per i reclami sui servizi finanziari (<i>Klachteninstituut Financiële Dienstverlening</i>).
MiCAR	Regolamento (UE) 2023/1114 sui mercati delle crypto-attività (MiCA), come di volta in volta modificato.
Ordine Limite	Un Ordine di Acquisto o di Vendita sottoposto a condizione che viene eseguito dopo che il prezzo di mercato della crypto-attività oggetto dell'Ordine ha "raggiunto" il prezzo target impostato.
Ordine a Mercato	Un ordine di Acquisto o di Vendita che viene eseguito al prezzo di mercato prevalente della relativa crypto-attività come determinato al momento in cui l'Ordine viene ricevuto e trasmesso da Vivid NL.
Risoluzione delle controversie online	La possibilità di risoluzione alternativa delle controversie offerta dalla Commissione Europea, come indicato all'articolo 24.2 del presente Contratto.
Risoluzione	I casi di risoluzione del Contratto come ulteriormente indicato all'articolo 17.2 del presente Contratto.
Ordine	Un ordine impartito dal Cliente a Vivid NL, che può essere un Ordine di Acquisto o di Vendita nella tipologia di Ordine a Mercato, Ordine Limite, Ordine Ricorrente o qualsiasi altra tipologia di ordine disponibile nell'App Cripto.
Ordine di Vendita	Un ordine di vendita di una Cripto-Attività effettuato tramite Vivid NL, come ulteriormente indicato all'articolo 7.3 del presente Contratto.

Orari di Negoziazione	Le ore in cui il Mercato presso il quale verrà eseguito l'Ordine del Cliente è aperto alle negoziazioni.
US Person	Una persona che soddisfa i requisiti indicati all'articolo 3.2 del presente Contratto.
Vivid Money	Vivid Money S.A, una società privata a responsabilità limitata costituita ai sensi della legge lussemburghese, con sede legale in Rue Glesener 21, 1631 Lussemburgo, Lussemburgo e registrata presso il Registro del Commercio del Lussemburgo al numero B234303. Vivid Money S.A. è un istituto di moneta elettronica (EMI) sotto la supervisione della Commissione lussemburghese di vigilanza del settore finanziario (CSSF).
Conto Vivid Money	Il conto di moneta elettronica aperto presso Vivid Money, prodotto legato ai Servizi di Criptovalute offerti da Vivid NL
Vivid NL o Noi	Vivid Money B.V., una società a responsabilità limitata (<i>besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid</i>) con sede in Strawinskylaan 4117, 1077 ZX Amsterdam, Paesi Bassi e iscritta al registro delle imprese della Camera di Commercio olandese con il numero 78219159.
Terminale Web	Il Terminale Web online a cui i Clienti possono accedere utilizzando un dispositivo desktop o mobile e attraverso il quale Vivid NL può fornire i propri Servizi di Criptovalute.
Sito	www.vivid.money

2. Il nostro rapporto giuridico e le comunicazioni

2.1 Accordo principale

Il presente Contratto costituisce l'accordo principale con il Cliente e prevede i termini e le condizioni in base ai quali Vivid NL fornisce al Cliente i Servizi di Criptovalute e i servizi accessori. Salvo quanto diversamente specificato, i termini del presente Contratto si applicano all'intero rapporto con il Cliente, Noi e qualsiasi terza parte coinvolta per la fornitura dei servizi al Cliente.

Salvo quanto diversamente specificato, in caso di differenze tra le previsioni del presente Contratto e quelle contenute in qualsiasi altro accordo relativo ai servizi accessori, prevarranno le previsioni del presente Contratto.

2.2 La Fondazione

Sebbene il presente Contratto sia sottoscritto tra il Cliente e Vivid NL, il Cliente deve essere consapevole che Vivid NL utilizza un'entità giuridica separata ai fini della segregazione del patrimonio. Tale soggetto giuridico è una fondazione olandese, Stichting Vivid Money Crypto (la **Fondazione**). La Fondazione non ha azionisti o associati, pertanto è protetta in caso di fallimento di Vivid NL.

Vivid NL utilizza esclusivamente la Fondazione per trattenere temporaneamente i fondi che vengono trasferiti da e verso il Conto Vivid Money del Cliente (come definito al paragrafo 4.1) a e da un Broker Incaricato dell'Esecuzione. Pertanto, le previsioni del presente Contratto relative al deposito e prelievo di fondi dalla Pocket Cripto e alla trasmissione di Ordini sono sottoscritte da Vivid NL anche per conto della Fondazione. Vedasi l'Articolo 8 per maggiori informazioni sulla Fondazione.

Si intende altresì informare il Cliente che Vivid NL è legittimata a rappresentare la Fondazione; pertanto, in qualità di Cliente non dovrai mai contattare (o interagire con) direttamente la Fondazione - tutte le comunicazioni e gli impegni tra Te in qualità di Cliente e la Fondazione sono regolati tramite Vivid NL.

2.3 Domande frequenti (FAQ)

Al fine di fornire un più ampia informativa in relazione all'acquisto di criptovalute con Vivid NL e per rispondere ad alcune delle domande più frequenti dei nostri clienti, rendiamo disponibili le c.d. FAQ. Le FAQ contengono informazioni utili e si consiglia di leggerle. Tutte le FAQ relative a Vivid NL e ai Servizi di Criptovalute sono disponibili sul Sito e nell'App Invest.

Le FAQ hanno un puro scopo informativo. Non fanno parte di questo Contratto e non hanno valore legale.

2.4 Altre comunicazioni

Il Cliente accetta che Vivid NL possa trasmettere aggiornamenti e altre comunicazioni, anche per conto di altre società Vivid, via e-mail, nel Terminale Web o nell'App Cripto. Registrandosi con Vivid NL, il Cliente accetta di comunicare attraverso mezzi di comunicazione elettronica con Vivid NL (tramite l'App Cripto, Terminale Web, e-mail e il Sito) e di ricevere le comunicazioni e le altre informazioni in formato elettronico, ad esempio tramite e-mail, SMS o messaggi in app, nonché tramite altri canali di comunicazione come tempo per tempo disponibili.

3. Qualificazione del Cliente

3.1 Clienti al dettaglio

La legge prevede che Vivid NL debba identificare i Clienti come "clienti al dettaglio", "clienti professionali" o "controparti qualificate". Tale classificazione è necessaria al fine di garantire che tutti i Clienti ricevano l'assistenza, le informazioni e il supporto adeguato al relativo livello di esperienza di investimenti in strumenti finanziari.

Al fine di fornire al Cliente l'adeguata assistenza, informazione e supporto, Vivid NL assume che Tu, in quanto persona fisica o giuridica, sia qualificabile come "cliente al dettaglio".

In base all'utilizzo dei Servizi di Criptovalute e/o all'esperienza e conoscenza in materia di investimenti del Cliente, Vivid NL potrebbe decidere di concedere l'accesso a una gamma più ampia di servizi e prodotti crypto. Si prega di notare che Vivid NL si riserva di esercitare tale facoltà a propria discrezione e, per l'effetto, solo Vivid NL potrà decidere se esercitare tale facoltà.

3.2 No US Persons

Vivid NL non può fornire i propri Servizi di Criptovalute, o qualsiasi altro servizio, alle "US Person".

Una persona fisica è una US Person se soddisfa uno dei criteri indicati nel paragrafo 3.2.1 di seguito. Una persona giuridica è una US Person se soddisfa uno dei criteri indicati nel paragrafo 3.2.2 di seguito.

3.2.1 Persone fisiche

Cittadino statunitense: Si è cittadini statunitensi se si soddisfano le seguenti condizioni:

- nato negli Stati Uniti d'America (USA);
- nato nel Commonwealth di Porto Rico, Guam, Samoa Americane o nelle Isole Vergini Americane;
- nato nel Commonwealth delle Isole Marianne Settentrionali;
- si è stati naturalizzati cittadini statunitensi; oppure
- almeno un genitore è cittadino statunitense (in questo caso devono essere soddisfatte ulteriori condizioni, per una più ampia informativa si consulti il [sito www.irs.gov](http://www.irs.gov)).

Residente negli Stati Uniti: Si ha la residenza negli Stati Uniti ai fini fiscali se:

- si è stati in possesso o si è in possesso di una green card. È possibile chiedere a un consulente fiscale se tale requisito è applicabile. Si prenda altresì visione delle informazioni contenute al seguente sito <https://www.irs.gov/individuals/international-taxpayers/alien-residency-green-card-test> ; o
- si soddisfa il test di presenza sostanziale, per tale intendendosi che il richiedente deve essere fisicamente presente negli Stati Uniti almeno una volta:
 - 31 giorni nell'anno in corso e
 - 183 giorni durante il periodo di 3 anni che comprende l'anno in corso e i 2 anni immediatamente precedenti, considerando:
 - tutti i giorni in cui si è stati presenti nell'anno in corso, e
 - 1/3 dei giorni in cui si era presente nel primo anno precedente a quello in corso, e
 - 1/6 dei giorni di presenza nel secondo anno precedente a quello in corso.

Imposte negli Stati Uniti: Si è qualificabile come US Person se, per qualsiasi motivo, si ha l'obbligo di pagare le tasse negli Stati Uniti o se si beneficia di un'esenzione relativa al pagamento di tali tasse.

3.2.2 Persone giuridiche

Una persona giuridica è una US Person se:

- è costituita o organizzata secondo le leggi degli Stati Uniti, compresi i suoi Stati o territori
- La sede principale di attività si trova negli Stati Uniti o ha una presenza o un'attività significativa negli Stati Uniti.
- Una percentuale significativa (>50%) della persona giuridica è posseduta o controllata, direttamente o indirettamente, da uno o più cittadini statunitensi, residenti negli Stati Uniti o altre US Person come definito nel paragrafo 3.2.1 precedente
- La persona giuridica è classificata come contribuente statunitense ai fini dell'imposta federale sul reddito o è soggetta ad altri obblighi fiscali statunitensi.
- La persona giuridica deve pagare le tasse negli Stati Uniti o beneficia di un'esenzione per qualsiasi motivo.

Il Cliente dichiara e conferma a Vivid NL di non essere qualificabile come US Person. Inoltre, il Cliente si obbliga a informare immediatamente e trasmettendo una comunicazione a Vivid NL qualora si verifichi una modifica in relazione al proprio status che renda non veritiera o inaccurata la presente dichiarazione.

3.3 Titolarità del conto e assunzione del rischio

Se il Cliente sottoscrive il presente Contratto in qualità di persona fisica o giuridica, conferma a Vivid NL di farlo a suo nome o a nome della persona giuridica che rappresenta validamente e di utilizzare i nostri servizi solo per conto e a rischio proprio o della persona giuridica che rappresenta.

4. Apertura di un conto cripto con Vivid NL

4.1 Conto Vivid Money

Per utilizzare i Servizi di Criptovalute forniti da Vivid NL, devi prima aprire un conto di moneta elettronica (**e-money**) con Vivid Money (il conto Vivid Money).

È possibile utilizzare il conto Vivid Money per depositare e prelevare fondi direttamente da e verso la Pocket Invest Cash (come spiegato nella clausola 4.2).

Il Conto Vivid Money è un “prodotto collegato” al conto per le criptovalute fornito da Vivid NL. Tuttavia, si prega di notare che Vivid NL e Vivid Money sono entità giuridiche distinte e il presente Contratto si riferisce esclusivamente al rapporto giuridico del Cliente con Vivid NL.

4.2 Conto CriptoVivid NL

Una volta aperto un Conto Vivid Money, è possibile aprire un conto per le criptovalute con Vivid NL. A tal proposito, il Cliente dovrà preliminarmente completare il processo di onboarding come descritto al seguente articolo 4.3.

Il conto cripto sarà composto da due conti separati: un conto per gli Strumenti finanziari (una **Pocket Invest**) e un conto per i fondi utilizzati per effettuare trading con Vivid NL (una **Pocket Invest Cash**).

La Pocket Invest Cash del Cliente è utilizzata per pagare e ricevere denaro in relazione ai Servizi di Investimento utilizzati dal Cliente. Ad esempio, qualora il Cliente effettui un Ordine di Acquisto di uno Strumento Finanziario con Vivid NL, i fondi necessari per pagare tale Ordine di Acquisto sono addebitati sulla Pocket Invest Cash. Dall'altro lato, qualora il Cliente effettui un Ordine di Vendita con Vivid NL, i fondi ricevuti per tale Ordine di Vendita saranno accreditati sulla Pocket Invest Cash. Una più ampia informativa in relazione agli Ordini di Acquisto e di Vendita è disponibile al successivo articolo 7.

4.3 L'app Invest e il Terminale Web

I Servizi di Cripto sono forniti da Vivid NL tramite l'App Cripto e/o il Terminale Web.

L'App Cripto è accessibile tramite l'App Vivid Money, ma è un'applicazione per dispositivi mobili separata e indipendente dal punto di vista giuridico, offerta e gestita esclusivamente da Vivid NL.

È possibile accedere al Terminale Web da un dispositivo desktop o mobile tramite un URL web fornito all'utente. Si ricorda che il Terminale Web è un terminale web online indipendente dal punto di vista giuridico, offerto e gestito esclusivamente da Vivid NL.

Per ulteriori informazioni sull'accesso all'App e al Terminale Web Cripto si veda il successivo articolo 6.

4.4 Processo di onboarding con Vivid NL

A seguito dell'apertura del Conto Vivid Money, il Cliente potrà iniziare il processo di onboarding con Vivid NL.

In primo luogo, è necessario che il Cliente acconsenta esplicitamente che qualsiasi informazione fornita a Vivid Money o a società del gruppo Vivid ai fini dell'identificazione e della adeguata verifica, comprese le informazioni personali e le scansioni dei documenti di identificazione, possa essere condivisa, elaborata e conservata da Vivid NL (e, se necessario, condivisa con terze parti in caso di esternalizzazione delle attività di valutazione e monitoraggio del rischio). Vivid NL deve ottenere tali informazioni per verificare l'identità del Cliente e valutare il relativo background per essere sicura che un potenziale cliente non rappresenti un rischio inaccettabile in relazione all'offerta dei Servizi di Criptovalute. Tali

rischi potrebbero essere legati a fenomeni di criminalità finanziaria (frode, evasione fiscale, riciclaggio di denaro ecc.) o di altra natura.

Inoltre, al Cliente potrebbe essere richiesto di fornire a Vivid NL qualsiasi informazione aggiuntiva che potrà essere richiesta per i predetti scopi nell'ambito del processo di onboarding (o in un momento successivo). Le informazioni aggiuntive possono includere dati personali quali il nome, l'indirizzo di residenza, il numero di telefono, l'indirizzo e-mail, la data di nascita, il codice fiscale, il numero di identificazione del governo, la prova della(e) fonte(i) di ricchezza e fondi, la prova dell'indirizzo, la prova del reddito, le informazioni relative al conto bancario e qualsiasi altra informazione che Vivid NL è tenuta a raccogliere di volta in volta ai sensi delle leggi applicabili. Inoltre, Vivid NL potrebbe richiedere al cliente di fornire una prova delle informazioni di cui sopra, come la scansione di un documento di identità valido o una prova di indirizzo.

Si informa il cliente che Vivid NL si riserva il diritto di rifiutare e/o interrompere la procedura di onboarding in qualsiasi momento, a esclusiva discrezione di Vivid NL e senza fornire alcuna motivazione.

Una volta completata la procedura di onboarding, di identificazione e adeguata verifica con Vivid NL, il Cliente può aprire un Portafoglio Cripto e iniziare a utilizzare i Servizi Criptovalute ai sensi dei termini e condizioni del presente Contratto.

5. I servizi

5.1 I Servizi Cripto

Vivid NL è autorizzata dalla AFM ai sensi dell'articolo 60(3) del MiCAR a fornire al Cliente servizi equivalenti ai servizi di investimento in relazione alle cripto-attività. I seguenti servizi possono quindi essere offerti al Cliente tramite l'App:

- acquisto e vendita di cripto-attività in cambio di valuta fiat (Ricezione e Trasmissione di Ordini); e
- custodia delle cripto-attività del Cliente da parte nostra (**Servizi di Conservazione e Custodia delle Cripto-Attività**).

Tali servizi sono congiuntamente definiti i nostri Servizi Cripto.

I nostri Servizi Cripto si riferiscono esclusivamente alle cripto-attività disponibili per il Cliente nell'App Crypto. Si prega di notare che qualsiasi tentativo di utilizzare i nostri Servizi Cripto per scambiare o detenere cripto-attività non supportate potrebbe comportare la perdita degli asset. Non siamo responsabili per l'utilizzo improprio dei nostri Servizi Cripto con cripto-attività non supportate. Si invita il Cliente a consultare l'App Crypto per l'elenco aggiornato delle cripto-attività supportate.

5.2 Servizio execution only

In qualità di Cliente di Vivid NL, Lei investe in modo indipendente. Ciò significa che il Cliente impartisce ordini diretti a Vivid NL, di propria iniziativa e senza la consulenza in materia di investimenti di Vivid NL. Vivid NL non valuta se gli Ordini del Cliente sono in linea con la situazione personale (finanziaria) e gli obiettivi di investimento del Cliente. Tale servizio offerto da Vivid NL è definito come servizio di investimento prestato in regime di “Execution Only”.

Vivid NL riceverà e trasmetterà gli Ordini del Cliente solo a selezionati broker (i **Broker Incaricati dell'Esecuzione**). Il Broker Incaricato dell'Esecuzione sarà responsabile dell'esecuzione degli Ordini che ha ricevuto da Vivid NL, su un mercato regolamentato o altra sede di negoziazione (**Mercato**). Gli Ordini del Cliente saranno eseguiti dal Broker Incaricato dell'Esecuzione per conto del Cliente e a rischio di quest'ultimo soltanto. A scanso di equivoci, nulla di quanto contenuto nel presente Contratto è inteso a creare un accordo vincolante tra il Cliente e uno qualsiasi dei Broker Incaricati dell'Esecuzione.

Ciascun Broker Incaricato dell'Esecuzione sarà tenuto a condividere con Vivid NL la propria politica e le proprie procedure di esecuzione degli Ordini (politica di best execution). Vivid NL monitorerà l'aderenza da parte del Broker Incaricato dell'Esecuzione che esegue gli Ordini dei Clienti alla sua politica e alle proprie procedure di esecuzione (best execution) degli Ordini.

5.3 Cripto-attività frazionarie

Con Vivid NL è possibile effettuare Ordini relativi a cripto-attività frazionate (**Frazioni**). Gli Ordini in Frazioni sono Ordini che non riguardano a una quantità esatta e arrotondata di una cripto-attività intera (ad esempio, 1 o 4 azioni), ma sono invece pezzi, o “frazioni”, di una cripto-attività intera (ad esempio, 1,4 o 3,7 azioni). Anche gli Ordini in Frazioni saranno trasmessi per l'esecuzione da Vivid NL a un Broker Incaricato dell'Esecuzione.

Si noti che non tutti gli Strumenti Finanziari del nostro catalogo sono disponibili come Frazioni.

5.4 Servizio di Custodia

Se il Cliente acquista cripto-attività con Vivid NL, autorizza automaticamente Vivid NL a custodire e conservare tali cripto-attività fino al momento della vendita, del prelievo o del trasferimento delle stesse, in conformità con l'Articolo 7 del presente Contratto con il Cliente. La titolarità delle cripto-attività che conserviamo e custodiamo per il Cliente rimarrà sempre di proprietà del Cliente e non sarà trasferita a Noi. In qualità di titolare delle cripto-attività visibili nella propria Crypto Pocket, il Cliente si assume integralmente il rischio legato alle fluttuazioni di prezzo. Si invita a consultare l'Articolo 9 qui sotto per una descrizione più dettagliata dei rischi legati all'investimento in cripto-attività.

Dopo che il Cliente ha autorizzato automaticamente Vivid NL e la relativa transazione in cripto-attività è stata liquidata, Vivid NL agisce in qualità di depositario delle cripto-attività per

conto del Cliente fino a quando non cessa di custodirle (i nostri Servizi di Custodia e Conservazione delle Cripto-Attività). Le cripto-attività del Cliente, così come quelle degli altri clienti che usufruiscono dei nostri Servizi di Custodia e Conservazione, sono conservate su uno o più indirizzi blockchain sicuri e controllati da Noi (Conti Cripto). Ci avvaliamo di fornitori IT esterni che ci forniscono l'infrastruttura necessaria per custodire in modo sicuro le chiavi crittografiche tramite un meccanismo di terze parti fidate. Tali partner offrono esclusivamente servizi informatici a Noi e consentono l'erogazione dei Servizi di Custodia e Conservazione delle Cripto-Attività al Cliente.

Per una quantità limitata di cripto-attività, potremmo anche ricorrere a subdepositari autorizzati, come broker, per facilitare la liquidazione delle operazioni. Tuttavia, Vivid NL rimane in ogni caso responsabile della custodia delle cripto-attività del Cliente. Non esisterà alcun rapporto contrattuale tra il Cliente e i nostri partner.

Finché Vivid NL continuerà a custodire cripto-attività per conto del Cliente, manterrà — insieme ai propri partner — il controllo sulle chiavi private elettroniche dei Conti Cripto su cui sono depositate le cripto-attività del Cliente. Si prega di notare che, in determinate circostanze, Vivid NL potrà essere obbligata a disporre o trasferire le cripto-attività in custodia, ad esempio in caso di delisting o di chiusura legittima della Crypto Pocket, in conformità con l'Articolo 21 del presente Contratto con il Cliente.

I Conti Cripto sono legalmente segregati, tramite la Fondazione, dal patrimonio di Vivid NL. Questo garantisce che le cripto-attività detenute in custodia per conto dei clienti restino escluse dal patrimonio fallimentare di Vivid NL in caso di insolvenza.

Il valore delle cripto-attività detenute presso di Noi non è coperto da alcun sistema di garanzia dei depositi né da alcun sistema di indennizzo per gli investitori.

Un riepilogo della politica di custodia di Vivid NL è disponibile sul nostro sito web e può essere fornito al Cliente su richiesta.

Assistenza clienti

Vivid NL metterà a disposizione del Cliente un servizio di assistenza e supporto per aiutare il Cliente a rispondere a qualsiasi domanda relative all'uso dei Servizi CriptoVivid NL (**Assistenza Clienti**). L'Assistenza Clienti è fornita dal nostro team di Assistenza Clienti ed è accessibile tramite l'App Cripto e il Sito.

Non esitate a contattare il nostro servizio di Assistenza Clienti in caso di domande, richieste e reclami relativi ai Servizi Cripto, all'App Cripto, al Terminale Web o a qualsiasi altro prodotto o servizio di Vivid NL.

Si prega di notare che il nostro servizio di Assistenza Clienti non fornisce al Cliente alcuna consulenza in materia di investimenti o altre informazioni relative alle decisioni di investimento del Cliente.

6. Accesso all'App Cripto e al Terminale Web

6.1 Password, codici di accesso e riconoscimento biometrico

I Servizi Cripto sono messi a disposizione del Cliente tramite l'App Cripto e il Terminale Web.

Per accedere all'App Cripto, è necessario preliminarmente accedere all'App Vivid Money. L'accesso all'App Vivid Money può essere effettuato sia tramite la procedura di riconoscimento biometrico sia tramite l'inserimento di una password o un codice di accesso. Vivid NL raccomanda al Cliente di mantenere sempre segreta la password o il codice di accesso. Il Cliente può modificare in qualsiasi momento la password o il codice di accesso esistente ed è responsabilità del Cliente modificare prontamente tali informazioni qualora nutra il sospetto che la password o il codice di accesso esistenti siano conosciuti da terze parti.

Per accedere al Terminale Web, è necessario collegarsi all'URL del Terminale Web e confermare l'accesso tramite l'App Vivid Money in conformità alle istruzioni visualizzate. Si prega di notare che è possibile utilizzare i nostri Servizi di Investimento tramite il Terminale Web solo dopo aver aperto una Pocket Cripto (si veda la clausola 4 del presente Contratto cliente).

Su richiesta del Cliente, o qualora Vivid NL sospetti un abuso del Portafoglio Cripto e/o del Conto Vivid Money del Cliente, la Società potrà bloccare temporaneamente l'accesso alla App Cripto e al Terminale Web.

6.2 Procedura di autorizzazione degli ordini

Per garantire i più elevati standard di sicurezza, la Vivid NL potrà richiedere all'utente di utilizzare la procedura di identificazione con autenticazione a due fattori (**2FA**) per trasmettere l'autorizzazione ad eseguire gli Ordini relativi alle Cripto-Attività.

Il Cliente deve assicurarsi di avere a disposizione in ogni momento il proprio codice per eseguire la procedura 2FA e di essere in grado di utilizzarlo. In caso di smarrimento del codice 2FA, il Cliente deve informare immediatamente la Società di tale smarrimento tramite l'App Cripto o il sito www.vivid.money/en-eu/support/.

Tutti gli Ordini effettuati dall'App Cripto o dal Terminale Web, a cui si può accedere ed effettuare solo utilizzando il riconoscimento biometrico, la password, il passcode e/o il 2FA del Cliente, sono in conto proprio e a rischio del Cliente stesso.

6.3 Funzionamento dell'App Invest e del Terminale Web

Vivid NL farà del suo meglio per garantire che l'App Cripto e il Terminale Web funzionino in maniera continua e senza errori o malfunzionamenti. Le ricordiamo però che Vivid NL non garantisce un funzionamento continuo e privo di errori.

Vivid NL ha sempre il diritto di sospendere (temporaneamente) l'accesso o il funzionamento dell'App Cripto e/o del Terminale Web. Ciò potrebbe essere necessario, ad esempio, al fine di eseguire operazioni di manutenzione o interventi correttivi di errori. Vivid NL eserciterà tale diritto solo qualora ciò sia nel miglior interesse dei Clienti, di Vivid NL e/o di terze parte (quali Vivid Money o i Broker Incaricati dell'Esecuzione). Vivid NL non è responsabile per eventuali danni derivanti dall'impossibilità di accedere o utilizzare l'App Cripto o il Terminale Web in qualsiasi momento.

7. Ordini su Strumenti Finanziari

7.1 Effettuare Ordini

È possibile effettuare i propri Ordini relativi alle cripto-attività tramite Vivid NL, che eseguirà tali Ordini in regime di mera esecuzione ("Execution-Only"). A seguito della ricezione di un Ordine, Vivid NL trasmetterà automaticamente ed elettronicamente tale Ordine per l'esecuzione al Broker Incaricato dell'Esecuzione in conto, a spese e a rischio del Cliente.

7.2 Acquisto di cripto-attività

Per acquistare cripto-attività, il Cliente dovrà prima ricaricare la propria Pocket Crypto dal conto Vivid Money. L'importo minimo per effettuare un ordine di acquisto è pari a un (1) euro.

L'acquisto di cripto-attività avviene secondo le seguenti modalità:

- il Cliente indica (i) l'importo in euro che intende spendere oppure (ii) la quantità di cripto-attività che intende acquistare.
- Noi calcoleremo il prezzo di mercato approssimativo basandoci sui prezzi in tempo reale forniti dalle piattaforme di scambio rilevanti su cui l'asset è negoziato. In base a ciò, comunicheremo al Cliente quanta cripto-attività può acquistare oppure quanto denaro sarà necessario versare (sulla base del prezzo mostrato nella App Crypto) (il Prezzo). Il Prezzo non è garantito e viene aggiornato in tempo reale mentre il Cliente si trova nella schermata d'ordine della App Crypto. Le eventuali commissioni applicabili saranno anch'esse indicate nella App. Per ulteriori informazioni su Prezzo e commissioni, si vedano gli Articoli 15 e 16 di seguito.
- Se il Cliente seleziona "acquista" e autorizza correttamente l'Ordine, trasmetteremo l'Ordine a un Broker Incaricato dell'Esecuzione. L'importo corrispondente sarà addebitato dalla Pocket Crypto Contanti del Cliente e l'Ordine sarà eseguito al Prezzo indicato. Si precisa che il Cliente potrebbe ricevere una quantità leggermente maggiore o minore di cripto-attività rispetto a quanto indicato nella schermata d'ordine, in base alle variazioni del mercato.
- Dopo l'avvenuto acquisto e la relativa liquidazione, la cripto-attività sarà visibile nella Pocket Crypto del Cliente e detenuta da Noi secondo quanto previsto all'Articolo 5.4 di cui sopra.

Il Cliente non potrà annullare né revocare un Ordine di acquisto una volta che lo stesso è stato trasmesso a un Broker Incaricato dell'Esecuzione. Vivid NL non sarà responsabile per eventuali perdite o costi opportunità derivanti da variazioni di prezzo durante il periodo di liquidazione.

Si informa infine che, sebbene ci impegniamo a consegnare le cripto-attività ordinate nel minor tempo possibile, i fondi potrebbero essere addebitati dal conto Vivid Money del Cliente prima che la transazione di acquisto risulti completata e che le cripto-attività siano visibili nella Pocket Crypto.

7.3 Ordini di vendita (Ordine a Mercato)

Il Cliente può inoltre vendere le cripto-attività disponibili nella propria Pocket Crypto. Non esiste un valore minimo per poter vendere cripto-attività a Noi.

La vendita di cripto-attività avviene come segue:

- il Cliente indica (i) l'importo in euro che desidera ottenere dalla vendita oppure (ii) la quantità di cripto-attività che intende vendere.
- Noi calcoliamo il prezzo di mercato approssimativo utilizzando i dati in tempo reale forniti dagli Exchange rilevanti in cui è negoziata la cripto-attività. In base a tali informazioni, comunicheremo al Cliente quanta cripto-attività dovrà vendere (sulla base del Prezzo visualizzato) oppure quanto denaro riceverà approssimativamente. Il Prezzo non è garantito e viene aggiornato in tempo reale mentre il Cliente si trova nella schermata d'ordine della App Crypto. Anche le eventuali commissioni applicabili saranno mostrate nella App. Si invita il Cliente a consultare gli Articoli 15 e 16 per maggiori dettagli sul Prezzo e sulle nostre commissioni.
- Se il Cliente seleziona “vendi” e conferma l'Ordine, Noi trasmetteremo l'Ordine a un Broker Incaricato dell'Esecuzione. Il saldo nella Pocket Crypto del Cliente sarà decurtato in base all'Ordine, che verrà eseguito al prezzo corrente. Si precisa che il Cliente potrebbe ricevere un importo leggermente superiore o inferiore a quello indicato, a seconda delle fluttuazioni di mercato.
- Dopo l'esecuzione dell'Ordine e la sua liquidazione secondo le modalità sopra descritte, l'importo corrispondente sarà trasferito immediatamente alla Pocket Crypto Contanti del Cliente.

Il Cliente non potrà annullare né revocare un Ordine di vendita una volta che lo stesso sia stato trasmesso a un Broker Incaricato dell'Esecuzione. Vivid NL non sarà responsabile per eventuali perdite o costi opportunità derivanti da variazioni di prezzo intervenute durante il periodo di liquidazione.

Si informa che, pur impegnandoci a trasferire quanto prima l'importo in valuta fiat, è possibile che le cripto-attività siano addebitate dalla Pocket Crypto del Cliente prima che lo stato della transazione di vendita risulti completato, e che il denaro fiat venga accreditato e visibile nella

Pocket Crypto Contanti del Cliente (operazione che può richiedere fino a due (2) giorni lavorativi).

7.4 Ordini di tipo “Stop Loss / Take Profit”

Il Cliente potrebbe avere la possibilità di inserire ordini di tipo “Stop Loss / Take Profit” (Ordini SLTP) nell’App Crypto. Gli Ordini SLTP sono ordini di vendita che consentono al Cliente di chiudere una posizione in profitto (Take Profit) o di limitare eventuali perdite (Stop Loss).

Gli Ordini SLTP sono ordini condizionati, per i quali il Cliente deve impostare un prezzo target di esecuzione. Quando il prezzo di vendita offerto dall’Exchange raggiunge il prezzo target impostato, Noi cercheremo di eseguire l’Ordine SLTP in conformità con i termini del presente Contratto con il Cliente.

L’annullamento o la modifica di un Ordine SLTP potrà avvenire esclusivamente secondo le istruzioni fornite nell’App Crypto. Tutti gli Ordini SLTP ancora attivi saranno automaticamente annullati in caso di risoluzione del presente Contratto con il Cliente.

Ci impegneremo a eseguire gli Ordini SLTP al miglior prezzo possibile per il Cliente. Tuttavia, si precisa che in caso di mercato volatile o illiquido, potrebbe non essere possibile eseguire l’Ordine SLTP al prezzo target stabilito. Questo potrebbe comportare l’esecuzione dell’Ordine SLTP a un prezzo inferiore al previsto e una conseguente maggiore perdita. In circostanze straordinarie, potrebbe anche accadere che non sia possibile eseguire l’Ordine SLTP. Decliniamo ogni responsabilità per l’esecuzione di Ordini SLTP a prezzi diversi da quelli target oppure per il mancato completamento dell’esecuzione.

7.5 Trasferimenti on-chain

In determinate condizioni, potremmo consentire al Cliente di prelevare crypto-attività verso il proprio wallet esterno, verso il wallet esterno di un altro Cliente di Vivid NL o verso quello di una terza parte. In determinate condizioni, potremmo anche consentire al Cliente di depositare crypto-attività nella propria Pocket Crypto direttamente da un wallet esterno, sia esso proprio, di un altro Cliente o di un terzo.

Tali operazioni di prelievo e deposito sono denominate “trasferimenti on-chain”.

La possibilità di eseguire trasferimenti on-chain dipende dalle normative locali antiriciclaggio e può variare in base alla giurisdizione di residenza del Cliente o del terzo coinvolto. Si invita a verificare tali informazioni direttamente nell’App Crypto.

Il valore minimo equivalente delle crypto-attività trasferibili mediante un trasferimento on-chain deve superare l’importo della relativa commissione.

Per effettuare un prelievo di crypto-attività, il Cliente dovrà inserire l’indirizzo blockchain del destinatario e, ove richiesto, i relativi dati del beneficiario nell’App Crypto.

Per depositare cripto-attività nella Pocket Crypto da un wallet esterno, il Cliente dovrà trasferire le cripto-attività all'indirizzo blockchain di Vivid NL fornito nell'App Crypto.

Il Cliente è tenuto a verificare con attenzione che l'indirizzo blockchain inserito per i prelievi e i depositi sia corretto: un trasferimento verso un indirizzo errato o diverso non potrà essere annullato e potrebbe comportare la perdita integrale delle cripto-attività interessate.

Potremmo applicare al Cliente una commissione per i trasferimenti on-chain (commissione di trasferimento on-chain). Tale commissione è composta da eventuali costi di transazione imposti dai protocolli sottostanti del cripto-asset da prelevare e da una commissione applicata da Noi per l'elaborazione del trasferimento. Faremo del nostro meglio per mostrare al Cliente l'importo della commissione applicabile prima dell'autorizzazione dell'Ordine nell'App Crypto. Tuttavia, si informa che ciò non sarà sempre possibile e che non saremo responsabili in caso di commissioni differenti da quelle visualizzate.

Applicheremo controlli antiriciclaggio ai trasferimenti on-chain, che potrebbero comportare il blocco di determinati indirizzi o il ritardo, rifiuto o congelamento dell'operazione. Le relative informazioni saranno trattate e conservate in conformità con le leggi e normative applicabili.

Non saremo responsabili per eventuali perdite subite dal Cliente in relazione a trasferimenti di cripto-attività da o verso wallet esterni.

8. La Fondazione

8.1 Scopo della Fondazione

Vivid NL utilizza la Fondazione, un'entità giuridica separata e indipendente, per trattenere i fondi, nonché le cripto-attività, che vengono trasferiti da e verso il Conto Vivid Money del Cliente a e da un Broker Incaricato dell'Esecuzione. Tali fondi e cripto-attività sono detenuti dalla Fondazione per conto del Cliente e sono indicati nella Pocket Cripto Cash o nella Pocket Cripto del Cliente, a seconda dei casi. La Fondazione è un'entità passiva e il suo obiettivo primario è quello di detenere tali fondi e cripto-attività a beneficio dei Clienti. Utilizzando la Fondazione, i fondi detenuti nella Pocket Cripto Cash o nella Pocket Cripto sono separati dal capitale di Vivid NL e rimangono a disposizione dei Clienti di Vivid NL nell'improbabile caso di insolvenza di Vivid NL.

Si informa che la Fondazione potrà investire i fondi non utilizzati presenti nella Pocket Crypto del Cliente in token di moneta elettronica (come definiti dal MiCAR) al fine di rispettare le regole di segregazione patrimoniale. In tal caso, sarà richiesto il consenso esplicito del Cliente.

8.2 Carenza di disponibilità

È responsabilità di Vivid NL assicurare sempre che il valore di tutte le posizioni in cripto-attività, che Vivid NL e la Fondazione detengono presso terzi per conto e a rischio dei

Clienti, corrispondano al valore di tutti i diritti sulle crypto-attività complessive di tutti i Clienti. Tuttavia, può accadere che in un determinato momento si verifichi una carenza di denaro o di alcune crypto-attività che Vivid NL o la Fondazione detengono per i Clienti. Ciò può essere causato, ad esempio, da un errore di Vivid NL o di un Broker Incaricato dell'Esecuzione. In tal caso Vivid NL (i) cercherà di individuare la causa della carenza e (ii) cercherà di porvi rimedio nel più breve tempo possibile.

8.3 Garanzia e rivalsa limitata

Vivid NL si impegna nei confronti del Cliente ad adempiere agli obblighi e alle responsabilità della Fondazione nei confronti del Cliente in quanto Cliente Vivid NL. In caso di inadempimento da parte di Vivid NL e/o della Fondazione, il Cliente potrà far valere un eventuale risarcimento del danno solo nei confronti del patrimonio di Vivid NL. Il Cliente non può far valere alcun danno direttamente sui fondi che la Fondazione detiene per altri Clienti di Vivid NL.

9. Rischi

9.1 Rischi connessi all'investimento in Crypto-Attività

Gli investimenti in crypto-attività sono altamente speculativi e comportano rischi significativi di perdita.

Il valore di mercato di una crypto-attività può dipendere dalla quantità disponibile sul mercato e dalla domanda da parte degli operatori. Inoltre, il valore può anche dipendere dal numero di fornitori di beni e servizi che accettano la specifica criptovaluta come mezzo di pagamento. Di conseguenza, il valore di una crypto-attività, così come quello di titoli, derivati o altri strumenti finanziari negoziati sui mercati, può essere soggetto a notevoli oscillazioni di prezzo.

Si precisa che una crypto-attività è una forma di bene digitale non emessa né garantita da alcuna banca centrale. Non è possibile prevedere in che modo l'evoluzione della normativa influenzerà il valore delle crypto-attività che il Cliente negozia o che Noi custodiamo per suo conto.

Il trading in crypto-attività può inoltre comportare rischi aggiuntivi legati a errori umani (ad esempio, trasferimenti a indirizzi blockchain errati), tentativi di phishing, attacchi informatici o altre attività fraudolente che possono causare la perdita delle crypto-attività del Cliente.

Si informa che non possiamo garantire che l'App Cripto sia sempre accessibile al Cliente. Inoltre, ci affidiamo a infrastrutture informatiche fornite da soggetti terzi per l'esecuzione delle operazioni e per la conservazione e custodia delle crypto-attività. È possibile che i nostri Servizi Cripto siano temporaneamente non disponibili o inaccessibili a causa di guasti, manutenzioni, aggiornamenti incompatibili con il dispositivo del Cliente, patch, ecc. In tali casi, il Cliente non potrà aprire né chiudere posizioni per tutta la durata dell'interruzione, con il rischio di subire una perdita parziale o totale dell'investimento iniziale.

Il valore delle cripto-attività detenute dal Cliente presso di Noi non è protetto da alcun sistema di garanzia dei depositi né da alcun sistema di indennizzo per gli investitori.

Il Cliente riconosce i rischi sopra descritti e accetta di utilizzare i nostri Servizi Cripto sotto la propria esclusiva responsabilità.

9.2 Conoscenza ed esperienza del Cliente

Considerando che Vivid NL fornisce un servizio in regime di mera esecuzione di Ordini (Execution-Only) in relazione a Cripto-Attività non complessi, Vivid NL non è obbligata a ottenere dal Cliente informazioni in relazione alla conoscenza ed esperienza per valutare l'appropriatezza dello strumento o del servizio fornito o offerto. Si prega di notare che in tal caso il Cliente non beneficerà della protezione delle norme che ci impongono di valutare l'appropriatezza del prodotto o del servizio offerto.

10. Ordini ritardati o non eseguiti

Potrebbe verificarsi un ritardo nella ricezione e nella trasmissione dell'Ordine da parte Vivid NL, o nell'esecuzione dell'Ordine da parte di un Broker Incaricato dell'Esecuzione o di un Mercato. Potrebbe anche accadere che l'Ordine non venga eseguito affatto (anche dopo che il Cliente lo abbia correttamente autorizzato). Ciò può accadere per diverse ragioni, come ad esempio improvvise e significative variazioni di prezzo, interruzioni di servizio di Vivid NL, di un Broker Incaricato dell'Esecuzione o di un Mercato, o altri problemi tecnici. Se ciò dovesse accadere all'Ordine del Cliente, Vivid NL lo comunicherà il prima possibile. Vivid NL non garantisce che in tal caso il Cliente possa effettuare un nuovo Ordine alle stesse condizioni, e né Vivid NL né i Broker Incaricati dell'Esecuzione o i Mercati assumono alcuna responsabilità in relazione al ritardo o all'impossibilità di eseguire l'Ordine del Cliente.

11. Rifiuto degli Ordini del Cliente

Potremmo imporre dei limiti alla quantità di cripto-attività che il Cliente può acquistare, vendere o trasferire. Comunicheremo l'importo di tali limiti prima che il Cliente possa inoltrare l'Ordine.

Vivid NL si riserva il diritto di rifiutare di ricevere e trasmettere gli Ordini del Cliente ai Broker Incaricati dell'Esecuzione a esclusiva discrezione di Vivid NL e senza obbligo di fornire alcuna motivazione al Cliente. Vivid NL non è obbligata a eseguire tutti gli Ordini. Vivid NL potrebbe rifiutarsi di ricevere, trasmettere, eseguire, sospendere, bloccare, congelare, annullare o revocare un Ordine (anche dopo che i fondi sono stati addebitati o accreditati dalla/alla Pocket Cripto Cash). Tale previsione vale anche in relazione ai Broker Incaricati dell'Esecuzione.

Vivid NL si riserva altresì il diritto di sospendere, limitare o interrompere l'accesso del Cliente a uno o tutti i Servizi di Criptovalute. In tal caso, Vivid NL non sarà responsabile di eventuali perdite subite dal Cliente.

I motivi del predetto rifiuto relativo alla ricezione e la trasmissione dell'Ordine del Cliente per l'esecuzione al Broker Incaricato dell'Esecuzione includono (a titolo esemplificativo e non esaustivo):

- A. Non vi sono cripto-attività sufficienti disponibili sul mercato;
- B. il Broker Incaricato dell'Esecuzione o uno degli altri partner non è disponibile (ad esempio, uno di essi potrebbe avere un servizio interrotto), rifiuta l'Ordine e/o non è in grado di regolare la transazione a cui si riferisce l'Ordine;
- C. l'Ordine è stato effettuato a un prezzo che non è in linea con le condizioni generali del mercato o che differisce sostanzialmente dai prezzi di riferimento di altri operatori di mercato (un "mistrade").
- D. il Cliente non dispone di fondi sufficienti sulla propria Pocket Crypto Cash e/o di un portafoglio di cripto-attività sufficiente a far fronte all'operazione e (ove applicabile) alle commissioni associate al momento in cui l'Ordine è ricevuto da Vivid NL;
- E. l'Ordine supera il/i limite/i di transazione giornaliero/i del Cliente (si veda il successivo articolo 12);
- F. Vivid NL ha ragionevoli motivi per sospettare che l'Ordine sia associato a reati finanziari o ad altri scopi illeciti (ad esempio, per commettere frodi o riciclaggio di denaro);
- G. in ottemperanza a un ordine di un'autorità giudiziaria o a un ordine di un'autorità di vigilanza o di un'altra autorità governativa;
- H. Abbiamo validi motivi per ritenere che l'Ordine del Cliente possa danneggiare la nostra reputazione o il nostro buon nome.
- I. il Cliente non ha fornito alla Società le informazioni aggiuntive richieste ai sensi dell'articolo 4 del presente Contratto;
- J. il Cliente non adempie correttamente alle previsioni del presente Contratto o di legge o regolamento applicabile o adotta (ripetutamente) un comportamento illecito;
- K. il Cliente pone in essere azioni o comportamenti volti a eludere le politiche e i controlli di Vivid NL, come ad esempio l'apertura di molteplici Portafogli Investimento o l'utilizzo abusivo di promozioni di volta in volta offerte da Vivid NL; oppure
- L. qualsiasi altra situazione che, a discrezione della Società, giustifichi il rifiuto di ricevere e trasmettere l'Ordine del Cliente.

Il Cliente non può revocare o annullare un Ordine che è già stato ricevuto da Vivid NL e trasmesso a un Broker Incaricato dell'Esecuzione per l'esecuzione dello stesso.

Vivid NL non è responsabile di alcun danno (putativo) derivante dal rifiuto di uno qualsiasi degli Ordini del Cliente in conformità al presente Articolo 11.

12. Limiti alle operazioni

Vivid NL può applicare determinati limiti in relazione al valore e al volume degli Ordini (ad esempio, giornalieri). Il Cliente può visualizzare i limiti applicabili nell'App Cripto. I limiti alle operazioni possono variare a seconda del profilo di rischio del Cliente, delle fasi di adeguata verifica che sono state completate e sulla base di altri fattori. Vivid NL si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento i limiti applicati qualora ritenuto necessario.

Qualora il Cliente raggiunga determinate soglie di investimento o un determinato volume di portafoglio, Vivid NL si riserva il diritto di richiedere ulteriori informazioni per verificare la fonte del patrimonio o dei fondi del Cliente. Qualsiasi altra attività che il Cliente potrebbe intraprendere nell'App Cripto o nel Terminale Web può essere sospesa fino alla ricezione e all'elaborazione delle predette informazioni.

13. Responsabilità e indennizzo

13.1 Responsabilità della Società

Vivid NL si impegna a compiere tutte le azioni necessarie per fornire i Servizi Criptoapplicando la dovuta diligenza. Vivid NL non assume alcuna responsabilità e non potrà essere ritenuta responsabile per le azioni dei Clienti. Vivid NL, in qualità di fornitore di servizi relativi a cripto-attività e limitatamente ai Servizi Cripto di custodia e amministrazione delle cripto-attività, sarà responsabile nei confronti del Cliente per la perdita di qualsiasi cripto-attività o dei mezzi di accesso alle stesse a seguito di un incidente a Noi imputabile. In tal caso, la responsabilità di Vivid NL sarà limitata al valore di mercato della cripto-attività persa al momento del verificarsi della perdita.

Non saranno considerati imputabili a Vivid NL gli incidenti per i quali possiamo dimostrare che si sono verificati in modo indipendente dalla fornitura del relativo Servizio Cripto o dalle nostre operazioni, come ad esempio problematiche intrinseche al funzionamento del registro distribuito (distributed ledger) che non è sotto il controllo di Vivid NL.

In relazione alle attività di Vivid NL nell'ambito di altri servizi che Vivid NL fornisce al cliente (inclusa la conformità alle leggi e ai regolamenti applicabili), Vivid NL è responsabile solo in caso di colpa grave o dolo, salvo quanto diversamente previsto nel presente Contratto con il Cliente.

In nessun caso saremo responsabili per alcuna richiesta individuale o serie di richieste collegate relative a perdite, costi o spese che il Cliente possa subire a seguito di, o in

connessione con, una violazione del presente Contratto con il Cliente, per un importo superiore al valore di mercato delle cripto-attività che deteniamo per conto del Cliente. Nel caso di una richiesta specifica relativa a una singola transazione, tale importo sarà ulteriormente limitato al valore di acquisto o di vendita della transazione oggetto di controversia.

Il Cliente riconosce e accetta che ciascun investimento in una cripto-attività, compreso un investimento che il Cliente considera prudente e conservativo, comporta un rischio di perdita. Vivid NL non assume alcuna responsabilità per le perdite subite dal Cliente in relazione agli investimenti realizzati con Vivid NL.

Vivid NL non è responsabile per i danni subiti dal Cliente che siano direttamente o indirettamente il risultato di, o connessi a, imprecisioni e/o alla mancata o ritardata ricezione di informazioni sui prezzi, calcoli o altre informazioni fornite da Vivid NL al Cliente. Vivid NL non è altresì responsabile per i danni subiti dal Cliente che siano direttamente o indirettamente il risultato o la conseguenza delle Raccomandazioni Generali o di qualsiasi altra informazione fornita da Vivid NL al Cliente.

Vivid NL non è responsabile per le dichiarazioni, gli atti o le omissioni di terzi, compresi i terzi che forniscono i feed di dati delle Raccomandazioni Generali, Vivid Money, qualsiasi Broker Incaricato dell'Esecuzione e/o qualsiasi parte affiliata a tale Broker Incaricato dell'Esecuzione.

Vivid NL non è responsabile per i danni subiti dal Cliente a seguito di misure (tra cui il blocco del Portafoglio Cripto o la limitazione degli Ordini) adottate da Vivid NL (i) sulla base di previsioni di legge o regolamenti, (ii) sulla base di ordini di un'autorità di supervisione competente sui partner, tra cui Vivid Money e i Broker Incaricati dell'Esecuzione, o (iii) in relazione a circostanze straordinarie.

Le circostanze straordinarie di cui al paragrafo precedente che portano a un blocco o a un limite temporaneo, totale o parziale, possono verificarsi in caso di volatilità dei prezzi inaspettata e/o eccezionale in cui Vivid NL, un Broker Incaricato dell'Esecuzione e/o qualsiasi affiliato del Broker Incaricato dell'Esecuzione decide di adottare misure restrittive delle operazioni per proteggere i Clienti. Ciò può significare che sono consentiti solo gli Ordini con un limite e/o valori di garanzia diversi (in relazione al Credito per il Margin Trading). Non appena Vivid NL sarà a conoscenza del verificarsi di tali circostanze, ne darà immediata comunicazione al Cliente.

In circostanze particolari, possono verificarsi ritardi nell'esecuzione degli Ordini del Cliente. Ciò include il malfunzionamento dei sistemi di ordini o un numero insolitamente elevato di ordini nel Mercato o in altre sedi di negoziazione. Vivid NL non è responsabile dei danni che ne derivano, diretti o indiretti, salvo i casi di colpa grave o dolo di Vivid NL. Vivid NL non sarà altresì responsabile di eventuali danni presunti derivanti da interruzioni del servizio dell'App Vivid Money, dell'App Cripto o del Sito, da Ordini ritardati o non andati a buon fine o dalla mancanza di risposte tempestive da parte del team di Assistenza Clienti.

Qualora Vivid NL sia responsabile per qualsiasi danno subito dal Cliente, tale responsabilità è limitata ai danni diretti. In tal caso, Vivid NL non è responsabile per i danni indiretti come il mancato guadagno o i danni conseguenti.

13.2 Indennizzo

Il Cliente si obbliga a indennizzare la Società da qualsiasi perdita, responsabilità, costo e spesa che la Società potrebbe subire o sostenere in conseguenza di (i) un'azione da parte di Vivid NL in base a istruzioni che Vivid NL ritiene ragionevolmente trasmesse e autorizzate dal Cliente, o (ii) una violazione da parte del Cliente di una previsione del Contratto.

Tali perdite, costi e spese includono le spese legali di Vivid NL e altri costi di terzi ragionevolmente sostenuti per recuperare qualsiasi somma dal Cliente.

14. Best Execution

Vivid NL non esegue direttamente gli ordini dei Clienti. La Società riceve solo gli Ordini dei Clienti e li trasmette al/i Broker Incaricato/i dell'Esecuzione. Gli Ordini relativi alle crypto-attività sono successivamente inviati per l'esecuzione in un Mercato dal Broker Incaricato dell'Esecuzione. In quanto tale, Vivid NL ha l'obbligo di agire nel migliore interesse del Cliente quando trasmette gli Ordini, come previsto dalla legge e dai regolamenti applicabili. Tuttavia, Vivid NL si impegna a garantire la migliore esecuzione degli Ordini per i propri Clienti. Per ulteriori informazioni sulle modalità di esecuzione, consultare la Politica di Best Execution adottata da Vivid NL e disponibile sul Sito.

Inoltre, ciascuno dei Broker Incaricati dell'Esecuzione è soggetto ai propri obblighi di best execution. La Società richiede a ciascun Broker Incaricato dell'Esecuzione di condividere con Vivid NL la propria politica e le proprie procedure di best execution degli Ordini. Vivid NL controllerà il rispetto della predetta politica da parte di ciascun Broker Incaricato dell'Esecuzione che esegue gli Ordini.

15. Prezzo delle crypto-attività

Non eseguiamo direttamente gli Ordini del Cliente relativi alle crypto-attività. Riceviamo gli Ordini dai nostri Clienti e li trasmettiamo ai Broker Incaricati dell'Esecuzione. Il Prezzo delle crypto-attività è stabilito dagli Exchange sulla base del miglior prezzo di mercato disponibile. Pur facendo il possibile per mostrare al Cliente il Prezzo applicabile prima che venga inoltrato un Ordine di acquisto o vendita di crypto-attività tramite l'App Cripto, possono verificarsi fluttuazioni nella quantità di crypto-attività o di fondi ricevuti, in base al momento dell'Ordine. Tali discrepanze dovrebbero essere minime, ma possono variare a seconda della volatilità della specifica crypto-attività.

Il Prezzo non include le nostre commissioni. In determinate circostanze, potremmo addebitare al Cliente una commissione per i nostri Servizi Cripto. Anche questa commissione sarà mostrata nell'App Cripto prima che il Cliente effettui una transazione in crypto-attività (ovvero acquisto, vendita o trasferimento), e successivamente nei dettagli della transazione una volta completata. Si rimanda all'Articolo 165 del presente Accordo con il Cliente per ulteriori informazioni sulle nostre commissioni.

16. Costi e commissioni

Nella Pagina Commissioni di Vivid NL (che si trova all'indirizzo www.vivid.money/en-de/legal-documents/) , il Cliente può trovare tutte le informazioni relative alle commissioni e costi applicate da Vivid NL al Cliente per l'utilizzo dei Servizi di Cripto e di eventuali servizi aggiuntivi.

Vivid NL si riserva il diritto di modificare le commissioni e i costi in qualsiasi momento e con effetto immediato. In tal caso, cercheremo sempre di informare il Cliente di tali modifiche in anticipo.

La Pagina Commissioni pubblicata sul Sito, nell'App Cripto e nel Terminale Web mostra sempre le commissioni e i costi correnti in relazione all'Ordine.

17. Fork (Biforcazioni)

Non siamo proprietari né controlliamo i protocolli software sottostanti che regolano il funzionamento delle cripto-attività disponibili nella App Cripto. Non ci assumiamo alcuna responsabilità per il funzionamento di tali protocolli e non possiamo garantire la funzionalità o la sicurezza delle operazioni di rete. In particolare, tali protocolli possono essere soggetti a modifiche improvvise delle regole operative (ad esempio, fork).

Qualsiasi cambiamento operativo rilevante potrebbe influire in modo significativo sulla disponibilità, sul valore, sulla funzionalità e/o sul nome della relativa cripto-attività da Noi custodita per conto del Cliente.

È responsabilità del Cliente restare informato in merito a eventuali modifiche operative imminenti. Il Cliente deve valutare con attenzione le informazioni pubblicamente disponibili e quelle eventualmente fornite da Noi per decidere se mantenere o negoziare la cripto-attività interessata.

In caso di cambiamento operativo, ci riserviamo il diritto di adottare le misure necessarie per garantire la sicurezza degli asset detenuti per conto del Cliente, comprese la sospensione temporanea delle operazioni relative alla cripto-attività coinvolta e altre azioni ritenute necessarie.

Faremo del nostro meglio per informare il Cliente in merito alla nostra risposta a un cambiamento operativo rilevante riguardante una delle cripto-attività disponibili nella App Cripto. Tuttavia, tali cambiamenti sono al di fuori del nostro controllo e possono verificarsi senza preavviso. La nostra risposta sarà a nostra esclusiva discrezione e potrà includere la decisione di non supportare una nuova valuta digitale, fork o altre azioni correlate.

Il Cliente riconosce e accetta che non saremo responsabili per eventuali perdite subite a seguito di modifiche alle regole operative delle cripto-attività da Noi custodite.

18. Benefici

Le crypto-attività che custodiamo per conto del Cliente possono generare determinati benefici, inclusi – a titolo esemplificativo – quelli derivanti da airdrop, ricompense da staking o fork. Il Cliente non ha diritto a tali benefici, salvo quanto diversamente previsto nel presente Contratto con il Cliente o laddove diversamente determinato da Noi di volta in volta. In tal caso, faremo tutto il possibile per informare il Cliente in merito a eventuali benefici ai quali potrebbe avere diritto.

Il Cliente non ha diritto a partecipare ad alcuna funzione di delega, voto o altra attività di governance con riferimento alle crypto-attività detenute nella propria Pocket Crypto.

19. Delisting di crypto-attività

Vivid NL può, a propria esclusiva discrezione, decidere di cessare l'erogazione dei Servizi Cripto in relazione a una o più crypto-attività (delisting). In tal caso, invieremo al Cliente una comunicazione scritta preventiva tramite l'App Cripto e all'indirizzo email associato alla sua Pocket Cripto. Tale comunicazione sarà inviata prima della cessazione del servizio.

Se deteniamo una crypto-attività oggetto di delisting per conto del Cliente, questi avrà la possibilità di vendere o trasferire tale crypto-attività per un periodo di tempo limitato (il "periodo di delisting"). La durata di tale periodo sarà comunicata attraverso l'App Cripto. Durante il periodo di delisting, non sarà più possibile effettuare ordini di acquisto o trasferimento relativi alla crypto-attività interessata.

Se il Cliente non vende o trasferisce la crypto-attività entro la fine di tale periodo, ci riserviamo il diritto di rimuoverla dalla Pocket Cripto del Cliente e di vendere la relativa posizione in suo favore, ricevendo un controvalore in valuta fiat o in altra crypto-attività al prezzo di mercato del momento. Le condizioni della vendita saranno stabilite a nostra ragionevole discrezione.

Si precisa che potremmo essere obbligati, ai sensi della normativa vigente, da un'autorità di regolamentazione o in seguito a eventi indipendenti dalla nostra volontà (ad esempio, la cessazione del supporto a una crypto-attività da parte di un partner o la fine della collaborazione), a cessare immediatamente il supporto a una determinata crypto-attività.

In tali casi, potrebbe non essere possibile inviare una notifica preventiva né garantire un periodo di delisting, e potremmo essere tenuti a liquidare la posizione del Cliente con effetto immediato, ai sensi dell'Articolo 198.

Non saremo responsabili per eventuali perdite subite a seguito del delisting di una crypto-attività ai sensi del presente Articolo 198.

20. Conflitto di interesse

Vivid NL è tenuta ad adottare specifiche previsioni volte a gestire i conflitti di interesse tra la Vivid NL e i Clienti e tra i Clienti stessi. Vivid NL opera in conformità con la propria politica sui conflitti di interesse che ha adottato a tal fine. Nella predetta politica sui conflitti di interesse Vivid NL ha identificato le situazioni in cui può verificarsi un conflitto di interesse e, in ciascun caso, le misure e procedure da seguire per gestire tale conflitto di interessi nel miglior modo

possibile. Una sintesi della predetta politica sui conflitti di interesse è disponibile sul Sito o può essere richiesta al servizio di Assistenza Clienti.

21. Protezione dei dati

Al fine di offrire i Servizi di Cripto, la Vivid NL deve raccogliere informazioni sul Cliente qualificabili come “dati personali”. Ai sensi delle previsioni in materia di protezione dei dati personali, Vivid NL è qualificata come “titolare del trattamento”.

Con la stipula del presente Contratto, il Cliente riconosce che Vivid NL raccoglierà e tratterà i dati personali del Cliente allo scopo di fornire i propri Servizi di Cripto e condividerà i dati con terzi solo quando e se necessario. Ciò non influisce su eventuali diritti e obblighi del Cliente o della Società ai sensi della legge sulla protezione dei dati.

Qualora il Cliente voglia che la Società cessi di trattare i suoi dati personali necessari per fornire i Servizi di Cripto, potrà chiudere tutte le Pocket Cripto in qualsiasi momento, ponendo così fine al rapporto giuridico con Vivid NL. Nel caso in cui il Cliente decida ciò, Vivid NL smetterà di utilizzare i dati personali per fornire i Servizi di Investimento, ma potrà essere tenuta a conservare questi ultimi a fini legali. Per una più ampia informativa in relazione alle modalità di utilizzo dei dati personali del Cliente si rimanda alla Informativa privacy adottata da Vivid NL.

22. Cessazione

18.1 Come si può risolvere dal presente Contratto

Il presente accordo con il cliente è stipulato a tempo indeterminato e rimane valido finché il Cliente o Vivid NL esercitino il diritto di risoluzione. L'utente può risolvere dal presente Contratto in qualsiasi momento senza preavviso, tramite l'App Cripto o trasmettendo una comunicazione scritta all'indirizzo e-mail indicato all'indirizzo www.vivid.money/en-eu/support/.

Il Cliente è pregato di assicurarsi di chiudere il portafoglio di cripto-attività con Vivid NL prima di risolvere dal presente Contratto (in caso contrario, la Società dovrà chiudere le posizioni aperte del Cliente in suo conto ai sensi del successivo articolo 22.4).

18.2 Come Vivid NL può risolvere il presente Contratto con il Cliente

Vivid NL ha il diritto di risolvere il Contratto con il Cliente, l'intero accordo o singole parti dello stesso, in qualsiasi momento mediante l'esercizio del diritto di risoluzione ordinaria con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni tramite l'App Cripto e via e-mail (**Risoluzione Ordinaria**).

Vivid NL ha altresì il diritto di risolvere il Contratto con il Cliente per una giusta causa senza rispettare alcun periodo di preavviso (**Risoluzione Straordinaria**). Vivid NL informerà il Cliente in relazione all'esercizio del diritto di Risoluzione Straordinaria non appena ragionevolmente possibile.

Di seguito sono indicati esempi di giusta causa per l'esercizio del diritto di Risoluzione Straordinaria:

- A. la fine della collaborazione con uno dei partner di Vivid NL, come Vivid Money o un Broker Incaricato dell'Esecuzione, in conseguenza della quale non è più possibile fornire i Servizi di Cripto;
- B. chiusura o blocco del Conto Vivid Money e/o la cessazione del rapporto con Vivid Money;
- C. sussistenza di ragionevoli indizi per sospettare che l'utilizzo dei Servizi di Cripto da parte del Cliente sia associato a reati finanziari o ad altri scopi illeciti (ad esempio, per commettere frodi o riciclaggio di denaro);
- D. sussistano ragionevoli indizi per sospettare che, continuando a fornire i Servizi di Cripto al Cliente, la Società agisca, o rischi di agire, in violazione di una norma e/o un regolamento applicabile (ad esempio, se il Cliente è sanzionato dall'UE, dagli Stati Uniti o dal Regno Unito);
- E. in risposta a un ordine di un giudice o a un ordine di un'autorità di vigilanza o governativa;
- F. sussistono ragionevoli indizi per ritenere che l'utilizzo dei Servizi di Cripto da parte del Cliente possa danneggiare la reputazione o l'attività della Società;
- G. il Cliente non ha fornito a Vivid NL le informazioni aggiuntive che sono state richieste ai sensi dell'articolo 4 del presente Contratto;
- H. il Cliente agisce in violazione del presente Contratto;
- I. il Cliente compie qualsiasi altra azione che possa eludere le politiche e i controlli di Vivid NL, come ad esempio l'apertura di molteplici Portafogli di Cripto o l'abuso di promozioni che Vivid NL può di volta in volta offrire;
- J. qualsiasi altro comportamento da parte del Cliente che (potenzialmente) comporti rischi inaccettabili o danni alla reputazione per Vivid NL;
- K. il Cliente è stato soggetto a fallimento, insolvenza, liquidazione o altro evento simile;
- L. il risultato di leggi, norme di investimento, regole o direttive delle autorità di regolamentazione o decisioni di tribunali o qualsiasi cambiamento o introduzione di tali norme (o cambiamento nell'interpretazione o nell'applicazione delle stesse) implica che sia illegale o parzialmente illegale o contrario a tali leggi, norme, ordini o regolamenti per Vivid NL eseguire o dare effetto a uno o più dei suoi obblighi ai sensi del presente Contratto; e/o

M. qualsiasi altra situazione che, a discrezione di Vivid NL giustifichi la risoluzione del Contratto.

Vivid NL potrà esercitare la Risoluzione Straordinaria in caso di revoca del consenso del Cliente in relazione alla raccolta e al trattamento dei dati personali (poiché in tal caso Vivid NL potrebbe non essere più in grado di fornire i Servizi di Cripto).

18.3 Risoluzione per Inattività

Si informa il Cliente che qualora non sia effettuato alcun Ordine su Cripto-Attività con Vivid NL per un periodo di almeno nove (9) mesi consecutivi, la Vivid NL potrà risolvere il Contratto (**Risoluzione per Inattività**). In tal caso, Vivid NL trasmetterà sempre un avviso tramite l'App Cripto e via e-mail non meno di quattro (4) settimane prima della risoluzione del presente Contratto per inattività.

18.4 Cosa succede alle Cripto-Attività del Cliente a seguito della risoluzione da parte della Società?

In caso di Risoluzione Ordinaria del Contratto (si veda l'articolo 18.2 di cui sopra), al Cliente sarà consentito vendere tutte le Cripto-Attività possedute durante il periodo di preavviso. La durata del periodo di preavviso sarà di almeno quattro (4) settimane e sarà comunicata al Cliente tramite l'App e via e-mail. Gli Ordini di Acquisto non potranno più essere trasmessi durante tale periodo. Qualora il Cliente non venda le Cripto-Attività posseduti prima della fine di tale periodo, Vivid NL venderà gli Strumenti Finanziari in nome del Cliente al prezzo di mercato prevalente al momento della vendita.

In caso di Risoluzione Straordinaria o Risoluzione per Inattività (si vedano i precedenti articoli 22.2 e 22.3), Vivid NL venderà immediatamente le Cripto-Attività in nome e per conto del Cliente al prezzo di mercato prevalente al momento della vendita.

I proventi di qualsiasi vendita in caso di risoluzione da parte di Vivid NL ai sensi dell'articolo 22 saranno accreditati sul Conto Vivid Money o su qualsiasi altro conto (bancario) indicato dal Cliente (a meno che la legge non impedisca di farlo, ad esempio in caso di congelamento dei beni del Cliente). Le condizioni di tale vendita saranno scelte a discrezione Vivid NL, che non sarà responsabile di eventuali perdite (anche potenziali) come conseguenza di tale vendita.

Si prega il Cliente di notare che se il valore delle Cripto-Attività è inferiore alla/e commissione/i di transazione applicabile/i alla vendita di cui sopra, non verrà accreditato alcun ammontare nel Conto Vivid Money.

23. Diritto di ripensamento

Il Cliente può esercitare il diritto di ripensamento dal presente Contratto entro un periodo di 14 (quattordici) giorni dalla data di accettazione tramite il Modulo di Accettazione. In tal caso, il ripensamento sarà gratuito e il Cliente non sarà tenuto a fornire alcuna motivazione.

Il Cliente può avvalersi del diritto di ripensamento trasmettendo a Vivid NL apposita comunicazione tramite l'App Cripto o contattando Vivid NL tramite il modulo di contatto disponibile all'indirizzo www.vivid.money.

24. Reclami

20.1 Gestione dei reclami

Vivid NL si impegna a fornire ai Clienti i propri servizi nel modo migliore e più soddisfacente. Tuttavia, in caso di reclamo in relazione ai servizi di Vivid NL, è possibile inoltrare tale reclamo al team di Assistenza Clienti di Vivid NL tramite l'App Cripto o tramite www.vivid.money/en-eu/support/. Vivid NL cercherà di trattare il reclamo in modo soddisfacente nel più breve tempo possibile. Ulteriori informazioni sulle modalità di gestione dei reclami sono disponibili nella politica di gestione dei reclami di Vivid NL disponibile all'indirizzo www.vivid.money/en-de/legal-documents/.

20.2 Risoluzione alternativa delle controversie (ADR)

Qualora il Cliente sia qualificabile come “consumatore” e non sia soddisfatto del modo in cui Vivid NL ha trattato il reclamo, il Cliente potrà presentare il relativo reclamo all'Istituto olandese per i reclami sui servizi finanziari (*Klachteninstituut Financiële Dienstverlening*, **KiFid**). L'indirizzo del KiFid è:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Casella postale 93257

2509 AG Den Haag, Paesi Bassi

Telefono: +31 (0) 70 333 8 999

Sito web: <https://www.kifid.nl/>

Vivid NL è membro del KiFid con il numero di autorizzazione 400.000493. Vivid NL accetta come vincolante il parere del KiFid in relazione al reclamo trasmesso dal Cliente.

Inoltre, la Commissione Europea offre la possibilità di utilizzare una piattaforma di risoluzione alternativa delle controversie tra consumatori e aziende valida in tutta l'Unione Europea (**Online Dispute Resolution**). È possibile accedere al portale per la Risoluzione Online delle Controversie (ODR) al seguente link: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>.

25. Proprietà intellettuale

L'App Cripto, il Terminale Web, il Sito e tutte le informazioni o i materiali in essi contenuti o che Vivid NL potrà trasmettere o rendere disponibili al Cliente (compreso qualsiasi software che faccia parte di tali materiali) sono e rimarranno di proprietà di Vivid NL o dei fornitori di servizi (compresi i fornitori di dati sui prezzi in tempo reale).

26. Legge applicabile e foro competente

22.1 Legge applicabile

Il Contratto è disciplinato dalle leggi dei Paesi Bassi. Inoltre, se il Cliente si qualifica come “consumatore”, può fare affidamento sulle previsioni di legge obbligatorie e di applicazione necessarie in materia di tutela dei consumatori applicabili nel Paese di residenza.

22.2 Foro competente

In aggiunta alla possibilità di presentare reclami e controversie a KiFID, tutte le controversie derivanti da, o in connessione con, il presente Contratto tra Vivid NL e il Cliente saranno di competenza esclusiva del tribunale di Amsterdam. Inoltre, qualora il Cliente sia qualificabile come “consumatore”, potrà altresì risolvere la controversia nei confronti di Vivid NL presso il competente tribunale del paese in cui è residente.

27. Altre informazioni importanti

23.1 Cessione del Contratto

Vivid NL si riserva il diritto di cedere o trasferire i propri diritti e obblighi ai sensi del presente Contratto, in tutto o in parte, a un'altra parte (ad esempio una succursale estera di Vivid NL regolamentata in un'altra giurisdizione dell'UE). In tal caso, Vivid NL farà in modo che tale cessione o trasferimento non sia lesivo dei diritti del Cliente ai sensi del presente Contratto e che il Cliente sia sempre informato prima che tale cessione o trasferimento sia efficace.

Con la presente, il Cliente acconsente e accetta che Vivid NL possa cedere o trasferire i propri diritti e obblighi ai sensi del presente Contratto ai sensi del presente articolo 27.1.

Senza il previo consenso scritto di Vivid NL, il Cliente non potrà cedere o trasferire nessuno dei diritti e obblighi previsti ai sensi del presente Contratto.

23.2 Compensazione

Vivid NL si riserva la facoltà di compensare in qualsiasi momento e senza preavviso qualsiasi importo (effettivo o potenziale, presente o futuro) che il Cliente deve a Vivid NL sulla base del presente Contratto o di qualsiasi altro accordo tra Vivid NL e il Cliente.

A scanso di equivoci, tale facoltà di compensazione potrebbe significare che Vivid NL può (i) trattenere una parte o la totalità dei proventi di un Ordine di Vendita delle Cripto-Attività o (ii) vendere qualsiasi Cripto-Attività detenuta in Custodia per il Cliente, al fine di soddisfare il credito che la Società ha nei confronti del Cliente.

23.3 Registrazioni

Le registrazioni di Vivid NL, a meno che non si dimostri che sono errati, costituiscono prova dei rapporti giuridici sussistenti tra Vivid NL e il Cliente in relazione ai Servizi di Cripto prestati da Vivid NL.

28. Nessuna consulenza sugli investimenti, fiscale o legale

Vivid NL non fornisce alcuna consulenza in materia di investimenti, fiscale o legale. Il Cliente è l'unico responsabile di determinare se l'acquisto e la vendita di Cripto-Attività con Vivid NL sia appropriato in base ai propri obiettivi finanziari personali, alle circostanze di fatto e alla propria tolleranza al rischio.

Il Cliente è responsabile del pagamento delle imposte e, se richiesto, di fornire informazioni sulle Cripto-Attività detenute presso Vivid NL alle autorità fiscali competenti. La informiamo che Vivid NL potrebbe essere obbligata a fornire informazioni sui propri Clienti e sul loro portafoglio di Cripto-Attività alle autorità fiscali competenti. Si consiglia di consultare il proprio consulente legale o fiscale in merito alla propria situazione specifica.

29. Clienti deceduti o legalmente incapaci

Nel caso in cui Vivid NL venga a conoscenza del decesso di un Cliente e gli eredi - a giudizio di Vivid NL - abbiano fornito tutte le informazioni e la documentazione richieste in modo completo e corretto, potranno disporre o gestire temporaneamente del portafoglio di Cripto-Attività del Cliente deceduto secondo quanto indicato da Vivid NL.

Qualora Vivid NL sia a conoscenza dell'incapacità legale di un Cliente e l'amministratore (speciale) - a giudizio di Vivid NL - abbia fornito tutte le informazioni e la documentazione richieste in modo completo e corretto, l'amministratore (speciale) potrà disporre o gestire temporaneamente il portafoglio di Cripto-Attività di tale Cliente secondo le possibilità offerte da Vivid NL.

Gli eredi e gli amministratori (speciali) possono contattare il team di Assistenza Clienti di Vivid NL al fine di ottenere ulteriori informazioni in relazione alle predette procedure compilando un modulo di contatto tramite www.vivid.money.

30. Modifiche al Contratto

Qualora si verificano cambiamenti significativi nelle informazioni fornite da Vivid NL al Cliente ai sensi del presente Contratto (compresi gli Allegati), Vivid NL informerà tempestivamente il Cliente tramite l'App Cripto e l'e-mail.

Vivid NL può modificare tempo per tempo il Contratto e qualsiasi documento a cui si fa riferimento nel Modulo di Accettazione. La versione modificata di tali documenti sarà efficace dal momento della pubblicazione, salvo diversa indicazione.

Qualora le modifiche possano comportare un effetto negativo in relazione ai diritti e obblighi del Cliente, Vivid NL informerà il Cliente tramite l'App Cripto e via e-mail prima della data di efficacia di tali modifiche. Qualora il Cliente sia qualificabile come "consumatore", verrà informato con almeno 4 settimane di anticipo. Qualora il Cliente non sia qualificabile come "consumatore", verrà informato con almeno 2 settimane di anticipo.

Qualora il Cliente continui a utilizzare i Servizi Cripto di Vivid NL a seguito dell'entrata in vigore delle modifiche notificate, il Cliente avrà manifestato la propria accettazione delle modifiche e queste ultime saranno vincolanti per il Cliente.

Qualora una delle previsioni del presente Contratto sia nulla o annullabile per violazione della legge, o diventa altrimenti invalida, le altre previsioni del Contratto rimarranno efficaci.

31. Sottoscrizione

Accettando i termini e le condizioni del presente Contratto tramite il Modulo di Accettazione, il Cliente "firma" digitalmente il presente Contratto. Tale "firma" è una firma elettronica come previsto ai sensi dell'articolo 3:15a del Codice Civile olandese e nel Regolamento (UE) n. 910/2014 del Parlamento europeo e del Consiglio del 23 luglio 2014 (Regolamento in materia di identificazione elettronica e servizi di certificazione) e ha i medesimi effetti giuridici di una firma autografa.