

# TRAVELEX ITALIA LTD

società di diritto inglese, con sede legale in 65 Kingsway, Londra WC2B6TD, sede secondaria in Roma, via G. Bernini, 11, Parco Leonardo, Fiumicino (Roma), Fondo di dotazione € 600.000,00, Codice fiscale e numero di iscrizione nel Registro delle imprese di Roma 00767230279, Partita IVA 04288651005, iscritta al n. 29686 dell'elenco generale degli intermediari finanziari (art. 106 del D.lgs. n. 385/93)

## SERVIZI DI INTERMEDIAZIONE IN CAMBI E *TRAVELLERS CHEQUES*

### FOGLIO INFORMATIVO

Data: 15 settembre 2009

#### SEZIONE I – INFORMAZIONI SULL'INTERMEDIARIO FINANZIARIO

Denominazione e forma giuridica	Travelex Italia Ltd.
Sede legale	65 Kingsway – Londra WC2B 6TD
Sede secondaria	via G. Bernini, 11, Fiumicino (Roma)
Codice fiscale e n° di iscrizione nel Registro Imprese di Roma	00767230279
Partita IVA	04288651005
Numero di iscrizione nell'elenco generale intermediari finanziari	29686
Fondo di dotazione	€ 600.000,00
Fax	06 65872331
Indirizzo generale di posta elettronica	rfx@travelex.it
Indirizzo di posta elettronica per le richieste di informazioni	info@travelex.it
Indirizzo di posta elettronica per i reclami dei clienti	ufficioreclami@travelex.it
Indirizzo telematico	www.travelex.it
Gruppo di appartenenza	Travelex

#### SEZIONE II – CARATTERISTICHE E RISCHI TIPICI DEI SERVIZI

##### **CHE COSA SONO I SERVIZI DI INTERMEDIAZIONE IN CAMBI E *TRAVELLERS CHEQUES***

I servizi di intermediazione in cambi e *travellers cheques* offerti dalla Travelex Italia Ltd. (“**Travelex**”) sono:

- 1) la vendita da parte di Travelex di valuta estera (in contanti e *travellers cheques*), dietro pagamento da parte del cliente del controvalore in Euro, maggiorato delle commissioni per il servizio;
- 2) l'acquisto da parte di Travelex di valuta estera in contanti, con pagamento in favore del cliente del controvalore in Euro, decurtato delle commissioni per il servizio; nonché l'incasso da parte del cliente di *travellers cheques* in valuta estera, con pagamento da parte di Travelex in contanti del loro controvalore in Euro, decurtato delle commissioni per il servizio;
- 3) la vendita da parte di Travelex di *travellers cheques* in Euro, dietro pagamento da parte del cliente di un importo in Euro pari al valore del *travellers cheque*, maggiorato delle commissioni per il servizio; e
- 4) l'incasso da parte del cliente di *travellers cheques* in Euro, con pagamento da parte di Travelex in contanti del loro valore in Euro, decurtato delle commissioni per il servizio.

I *travellers cheques* (o assegni turistici) sono una particolare tipologia di assegni emessi da soggetti autorizzati (ad es. dalla American Express®), in valuta estera o in Euro, e per tagli prestabiliti, che permettono al turista di avere con sé una somma di denaro senza correre il rischio di smarrimento o furto. In caso di smarrimento o furto, i *travellers cheques* vengono infatti rimborsati entro un breve termine, a

condizione che il cliente abbia conservato i numeri di serie degli assegni e siano rispettate alcune altre condizioni (v. la successiva Sezione IV – voce “*Travellers cheques*”).

Il titolare dei *travellers cheques* può incassarli in contanti (presso gli uffici della società emittente o delle società, come la Travelex, che offrono tale servizio) o utilizzarli direttamente per effettuare pagamenti presso molti esercizi commerciali. I *travellers cheques* si basano sul sistema della doppia firma: una prima firma viene apposta dal cliente al momento dell’acquisto e una seconda, “di sicurezza”, al momento del loro incasso/utilizzo.

### **QUALI SONO I RISCHI PER IL CLIENTE IN RELAZIONE AI SERVIZI DI INTERMEDIAZIONE IN CAMBI E TRAVELLERS CHEQUES**

I principali rischi connessi ai servizi di intermediazione in cambi e *travellers cheques* sono:

- l’oscillazione dei cambi, in quanto trattasi di servizi ed operazioni legati all’andamento delle valute estere;

- il c.d. rischio Paese, ossia il deterioramento delle condizione politiche, economiche e sociali dei Paesi emittenti le valute estere o di altri Paesi, che può comportare forti oscillazioni nel mercato internazionale dei cambi e/o la difficoltà o impossibilità di dare esecuzioni ai servizi.

*Questo documento non costituisce offerta al pubblico (ai sensi dell’art. 1336 cod. civ.). Ferme restando le definizioni fornite nella presente Sezione II, i termini con l’iniziale maiuscola utilizzati nel presente foglio informativo hanno il significato loro attribuito nella successiva Sezione IV (Sintesi delle principali clausole contrattuali)*

## **SEZIONE III – CONDIZIONI ECONOMICHE**

### **Tasso di cambio**

il controvalore in Euro della valuta estera (in contanti e *travellers cheques*) venduta o della valuta estera in contanti acquistata dalla Travelex, nonché dei *travellers cheques* in valuta estera incassati dal cliente, viene calcolato applicando il tasso di cambio (relativo alle operazioni, rispettivamente, di vendita e acquisto di valuta estera) vigente al momento dell’operazione. Il tasso di cambio vigente è riportato nel tabellone o elenco esposto o reso disponibile presso le agenzie Travelex

In caso di Prenotazione On-Line e di Prenotazione Telefonica di valuta estera, il tasso di cambio applicato all’operazione è quello vigente al momento del ritiro della valuta estera prenotata

### **Commissioni:**

#### **1) vendita di valuta estera da parte di Travelex (in contanti e *travellers cheques*)**

3,50 Euro + un importo aggiuntivo pari al 5,9% (per le transazioni effettuate presso le agenzie di Venezia, Bologna, Fiumicino, Napoli e Catania) o al 6,9% (per le transazioni effettuate presso le agenzie di Ciampino) del controvalore in Euro della valuta estera venduta

In caso di **Prenotazione On-Line**, nessuna commissione è dovuta dal cliente sulla vendita da parte di Travelex della valuta estera prenotata. In caso di **Prenotazione Telefonica**, le commissioni di cui sopra (3,50 Euro + importo aggiuntivo) sono invece ridotte del 50%

#### **2) acquisto di valuta estera in contanti**

3,50 Euro + un importo aggiuntivo pari al 9,25% (per le

<b>da parte di Travelex e incasso da parte del cliente di <i>travellers cheques</i> in valuta estera</b>	transazioni effettuate presso le agenzie di Bologna, Fiumicino, Ciampino, Napoli e Catania) o al 12,5% (per le transazioni effettuate presso le agenzie di Venezia) del controvalore in Euro della valuta estera acquistata o del <i>travellers cheque</i> in valuta estera incassato dal cliente
<b>3) vendita di <i>travellers cheques</i> in Euro da parte di Travelex con pagamento in Euro da parte del cliente</b>	3,50 Euro + un importo aggiuntivo pari al 5,9% (per le transazioni effettuate presso le agenzie di Venezia, Bologna, Fiumicino, Napoli e Catania) o al 6,9% (per le transazioni effettuate presso le agenzie di Ciampino) del valore in Euro del <i>travellers cheque</i> venduto  In caso di <b>Prenotazione On-Line</b> di <i>travellers cheques</i> in Euro con pagamento in Euro da parte del cliente è applicata una commissione ridotta pari al 2% del valore. In caso di <b>Prenotazione Telefonica</b> , le commissioni di cui sopra (3,50 Euro + importo aggiuntivo) sono invece ridotte del 50%
<b>4) acquisto di <i>travellers cheques</i> in Euro da parte di Travelex con pagamento in Euro in favore del cliente</b>	3,50 Euro + un importo aggiuntivo pari al 9,25% (per le transazioni effettuate presso le agenzie di Bologna, Fiumicino, Ciampino, Napoli e Catania) o al 12,5% (per le transazioni effettuate presso le agenzie di Venezia) del valore in Euro del <i>travellers cheque</i> acquistato
<b>Buy Back Guarantee (ove pattuita)</b>	5,00 Euro
<b>Pagamento con carta di credito</b>	Il pagamento da parte del cliente può avvenire in contanti o con le carte di credito VISA e MASTERCARD. Il pagamento con carta di credito è accettato fino ad un importo massimo di 2.000 Euro  Nessuna commissione aggiuntiva è addebitata dalla Travelex in caso di pagamento da parte del cliente mediante carta di credito. Trattandosi di un anticipo di contante, commissioni, oneri e/o spese aggiuntive potrebbero essere addebitate al cliente dalla società emittente della carta di credito o dalla banca del cliente

#### SEZIONE IV – SINTESI DELLE PRINCIPALI CLAUSOLE CONTRATTUALI

**Valute estere negoziate:** le valute estere vendute e/o acquistate dalla Travelex (in contanti e/o *travellers cheques*) sono quelle elencate nel tabellone o nell'elenco esposto o reso disponibile presso le agenzie della Travelex. Le operazioni di vendita sono subordinate alla disponibilità da parte della Travelex della valuta estera richiesta dal cliente.

**Banconote:** le operazioni di vendita e/o acquisto di valuta estera hanno ad oggetto esclusivamente banconote, con esclusione quindi delle monete (eccezionalmente, le monete possono essere utilizzate dalla Travelex per dare il resto al cliente).

***Travellers cheques:*** la Travelex vende i *travellers cheques* emessi dalla American Express®, in Euro o in dollari USA. Presso le agenzie Travelex, il cliente può inoltre incassare i *travellers cheques* in Euro, in dollari USA o nelle altre valute estere accettate, emessi dalla American Express® o da altri emittenti accettati. Condizioni applicabili alla vendita da parte di Travelex e/o all'incasso da parte del cliente dei *travellers cheques*:

- al momento del loro acquisto, il cliente dovrà immediatamente firmare una volta i *travellers cheques*, con inchiostro indelebile;

- per incassare i *travellers cheques*, il cliente dovrà controfirmarli davanti alla persona addetta al pagamento presso l'agenzia Travelex;

- in caso di furto e/o smarrimento dei *travellers cheques*, il cliente dovrà rivolgersi alla American Express, la quale ne rimborserà il valore nominale, a condizione che il cliente abbia rispettato e osservato le seguenti condizioni:

- a) al momento dell'acquisto dei *travellers cheques*, abbia firmato ciascun assegno una sola volta, apponendo nell'apposito spazio la propria firma usuale, con inchiostro indelebile;
- b) abbia salvaguardato i *travellers cheques* contro la perdita e/o il furto adottando le attenzioni e/o le precauzioni proprie di una persona ragionevole nella gestione di simili importi di denaro;
- c) non si sia separato volontariamente dagli assegni (e, in particolare, non abbia depositato i *travellers cheques* all'interno del bagaglio successivamente affidato ad una società di trasporto: compagnia aerea, bus, traghetto, ecc.), né li abbia utilizzati come garanzia o in un gioco illegale, d'azzardo o in altre attività illecite; non abbia usato gli assegni in violazione della legge, né gli assegni siano stati confiscati dal Giudice, dalla Dogana, dalla Polizia o da altre autorità politiche, amministrative e/o giudiziarie;
- d) abbia immediatamente denunciato alla American Express lo smarrimento e/o il furto degli assegni e abbia notificato il tutto alle autorità locali denunciando le circostanze in cui il furto o lo smarrimento sono avvenuti e abbia fornito ogni possibile dettaglio richiesto;
- e) stia collaborando attivamente con la American Express per la gestione del caso (fornendo e verificando tutte le informazioni che possano essere considerate rilevanti) e partecipando alle azioni e ai procedimenti legali, inclusi quelli contro terzi;
- f) abbia compilato e firmato il modulo di richiesta di rimborso e, nella compilazione della richiesta di rimborso, abbia fornito tutti i numeri di serie degli assegni persi o rubati, il luogo esatto e la data in cui sono stati acquistati; abbia allegato al modulo la copia della ricevuta dell'acquisto e fornito una prova accettabile della sua identità;
- g) in caso di ritrovamento di uno o più assegni, o qualora sia venuto a conoscenza di informazioni che possano agevolare il

recupero, ne abbia immediatamente informato la American Express.

La American Express si riserva comunque il diritto di indagare sullo smarrimento o il furto (inclusa la verifica delle informazioni fornite dal cliente e la loro conformità alle circostanze sopra indicate) e di ritardarne il rimborso finché l'attività investigativa è in corso.

La Travelex non sarà responsabile di alcuna perdita e/o spesa generata dal mancato o ritardato rimborso dei *travellers cheques* da parte della American Express. La Travelex non sarà responsabile per eventuali perdite, danni, costi o altre spese causate dalla perdita o dal furto degli assegni.

**Pagamento da parte del cliente:** il pagamento da parte del cliente della valuta estera o dei *travellers cheques* acquistati può avvenire in contanti o con le carte di credito VISA e MASTERCARD. Il pagamento con carta di credito è accettato fino ad un importo massimo di 2.000 Euro. Nessuna commissione aggiuntiva è addebitata dalla Travelex in caso di pagamento da parte del cliente mediante carta di credito. Trattandosi di un anticipo di contante, commissioni, oneri e/o spese aggiuntive potrebbero essere addebitate al cliente dalla società emittente della carta di credito o dalla banca del cliente.

**Buy Back Guarantee:** la *Buy Back Guarantee* (letteralmente: "garanzia di riacquisto") è un servizio accessorio alla vendita o all'acquisto da parte di Travelex di valuta estera, in base al quale la Travelex si impegna a riacquistare, rispettivamente, la valuta estera o gli Euro non utilizzati dal cliente, per un importo non superiore a quello cambiato nella transazione iniziale, senza applicare commissioni aggiuntive e allo stesso tasso di cambio applicato in occasione della vendita o acquisto iniziali. La *Buy Back Guarantee* è facoltativa e deve essere richiesta dal cliente al momento della transazione iniziale. La *Buy Back Guarantee* è soggetta ai seguenti termini e condizioni:

- la garanzia è valida solo per transazioni effettuate presso le agenzie della Travelex in Italia;

- la Travelex riacquista la valuta estera o gli Euro non utilizzati per un importo non superiore a quello cambiato nella transazione iniziale, e, in

ogni caso, sino ad un controvalore massimo di 4.500 Euro;

- la garanzia non si estende alla moneta;
- la garanzia non è trasferibile ed è soggetta alla presentazione da parte del cliente della ricevuta in originale della transazione iniziale, di un valido documento d'identità e dei documenti di viaggio (biglietto aereo o altro documento) comprovanti la motivazione turistica della transazione;
- la vendita o l'acquisto da parte di Travelex di valuta estera in contanti e la vendita da parte di Travelex o l'incasso da parte del cliente di *travellers cheques* in valuta estera sono da considerarsi transazioni separate, anche se effettuate contestualmente;
- la garanzia ha validità 31 giorni dalla data della transazione iniziale;
- la garanzia è limitata ad una sola transazione di ritorno;
- la Travelex si riserva il diritto di interrompere il servizio *Buy Back Guarantee*, rimborsando ai clienti esclusivamente la commissione pagata per tale servizio accessorio.

**Prenotazione On-Line:** il cliente può prenotare tramite il sito internet della Travelex ([www.travelex.com/it](http://www.travelex.com/it)) la valuta estera (in contanti e/o *travellers cheques*) e/o i *travellers cheques* in Euro che intende acquistare. Il servizio di Prenotazione On-Line è soggetto ai seguenti termini e condizioni:

- il servizio è riservato ad aziende o persone maggiorenni, residenti in Italia e che accedono al servizio dall'Italia;
- il servizio può essere utilizzato esclusivamente per ordinare valuta estera e/o *travellers cheques* in Euro o in dollari USA in previsione di un viaggio (di lavoro e/o di piacere) e non per motivi speculativi o di altra natura;
- il servizio è disponibile solo per le valute elencate nella pagina web dedicata del sito internet della Travelex;
- la prenotazione è soggetta ad un limite massimo di 3.000 Euro a transazione. Il servizio di prenotazione è inoltre soggetto alle limitazioni previste dalla normativa vigente, inclusa la

normativa antiriciclaggio, nonché ai vincoli monetari ed alle restrizioni di cambio eventualmente applicabili;

- la prenotazione deve essere effettuata con almeno 48 ore di anticipo rispetto alla data desiderata per il ritiro. Per alcune valute (indicate con un "\*" nella lista delle valute disponibili), il preavviso necessario è di almeno 72 ore. In ogni caso, il preavviso non può superare i 60 giorni;
- fermi restando gli effetti della prenotazione, l'operazione di vendita verrà conclusa presso l'agenzia della Travelex prescelta per il ritiro della valuta estera e/o dei *travellers cheques* prenotati e al momento del ritiro stesso. Il cliente è tenuto ad effettuare il pagamento della valuta estera e/o dei *travellers cheques* prenotati e delle eventuali commissioni (v. la Sezione III (*Condizioni economiche*)) solo al momento del ritiro. Il tasso di cambio applicato all'operazione sarà quello vigente al momento del ritiro della valuta (il tasso di cambio vigente al momento della prenotazione ha invece valore solo indicativo e non vincolante);
- le commissioni applicate in caso di Prenotazione On-Line sono quelle indicate nella Sezione III (*Condizioni economiche*);
- la Travelex si riserva il diritto di richiedere in qualsiasi momento ulteriori informazioni per processare l'ordine e/o adempiere alla normativa vigente. Travelex seguirà le varie procedure per autorizzare la transazione e potrà, in qualsiasi momento e per qualsiasi motivo, decidere di annullare in tutto o in parte l'ordine ricevuto;
- la valuta estera e/o i *travellers cheques* ordinati devono essere ritirati presso l'agenzia Travelex riportata nel modulo d'ordine. Il ritiro dovrà avvenire nel giorno stabilito e nel rispetto dell'orario di apertura al pubblico osservato dall'agenzia. I dettagli sull'orario di apertura dell'agenzia sono indicati nel modulo d'ordine e sono disponibili sul sito web della Travelex. Al momento del ritiro, il cliente dovrà esibire la ricevuta della prenotazione contenente tutti i dettagli dell'operazione (stampata dal sito internet della Travelex dopo aver effettuato la Prenotazione On-Line), un valido documento d'identità (Passaporto o Carta d'identità) ed il tesserino del codice fiscale.

**Prenotazione Telefonica:** il cliente può inoltre prenotare telefonicamente la valuta estera (in

contanti e/o *travellers cheques*) e/o i *travellers cheques* in Euro che intende acquistare, chiamando con almeno 48 ore di anticipo il numero verde 800.33.55.11 (o il diverso numero verde eventualmente indicato dalla Travelex). Il numero verde è attivo dalle 9.00 alle 21.00. Il servizio di prenotazione telefonica è soggetto ai seguenti termini e condizioni:

- il servizio è riservato ad aziende o persone maggiorenni, residenti in Italia e che accedono al servizio dall'Italia;

- il servizio può essere utilizzato esclusivamente per ordinare valuta estera e/o *travellers cheques* in Euro o in dollari USA in previsione di un viaggio (di lavoro e/o di piacere) e non per motivi speculativi o di altra natura;

- il servizio è disponibile solo per le valute elencate nella pagina web dedicata del sito internet della Travelex;

- la prenotazione è soggetta ad un limite massimo di 3.000 Euro a transazione. Il servizio di prenotazione è inoltre soggetto alle limitazioni previste dalla normativa vigente, inclusa la normativa antiriciclaggio, nonché ai vincoli monetari ed alle restrizioni di cambio eventualmente applicabili;

- la prenotazione deve essere effettuata con almeno 48 ore di anticipo rispetto alla data desiderata per il ritiro. Per alcune valute (indicate con un "\*" nella lista delle valute disponibili), il preavviso necessario è di almeno 72 ore. In ogni caso, il preavviso non può superare i 60 giorni;

- al momento dell'ordine, il cliente deve fornire il nominativo e un recapito telefonico per eventuali comunicazioni. Maggiori informazioni sulla tutela della privacy sono disponibili sul sito internet della Travelex;

- il ritiro della valuta estera deve avvenire nel giorno e presso l'agenzia Travelex prescelta e nel rispetto dell'orario di apertura al pubblico osservato dall'agenzia;

- fermi restando gli effetti della prenotazione, l'operazione di vendita verrà conclusa presso l'agenzia della Travelex prescelta per il ritiro della valuta estera e/o dei *travellers cheques*

prenotati e al momento del ritiro stesso. Il cliente è tenuto ad effettuare il pagamento della valuta estera prenotata e delle commissioni solo al momento del ritiro. Il tasso di cambio applicato all'operazione sarà quello vigente al momento del ritiro della valuta (il tasso di cambio vigente al momento della prenotazione ha invece valore solo indicativo e non vincolante);

- le commissioni applicate in caso di Prenotazione Telefonica sono quelle indicate nella Sezione III (*Condizioni economiche*);

**Ricevuta dell'operazione:** una volta effettuata l'operazione, la Travelex consegna al cliente, che la sottoscrive, una ricevuta che riporta l'importo della transazione e le condizioni economiche applicate

**Legge applicabile:** legge italiana

**Reclami, ricorsi e conciliazione:** il cliente può presentare reclamo alla Travelex, anche per lettera raccomandata a/r (inviata alla Travelex Italia Ltd., Ufficio Reclami, Via G. Bernini, 11, Parco Leonardo, Fiumicino (Roma)), o per via telematica (all'indirizzo *e-mail*: [ufficioreclami@travelex.it](mailto:ufficioreclami@travelex.it)).

La Travelex Italia Ltd. deve rispondere entro 30 giorni. Se non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, prima di ricorrere al giudice il cliente può rivolgersi all'*Arbitro Bancario Finanziario* (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro il cliente può consultare il sito internet [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), o chiedere informazioni presso le Filiali della Banca d'Italia oppure alla Travelex. Presso tutte le agenzie della Travelex il cliente potrà inoltre ritirare gratuitamente un'apposita "*Guida pratica per l'accesso all'Arbitro Bancario Finanziario*".

**"Principali diritti del cliente":** i principali diritti del cliente in relazione ai servizi ed alle operazioni oggetto del presente foglio informativo sono riportati nel documento "*Principali diritti del cliente*" esposto presso tutte le agenzie della Travelex, di cui il cliente può inoltre ottenere gratuitamente una copia presso le stesse agenzie.