



Principali diritti del cliente Servizio di Cambiavalute

Si consiglia una lettura attenta dei principali diritti prima di disporre la transazione.

DIRITTI DEL CLIENTE

Il cliente ha diritto:

- di avere a disposizione e prenderne visione, nonché di portare con sé, copia del presente avviso pubblicato sul sito istituzionale www.valutrans.it;
- di avere a disposizione e prenderne visione, nonché di portare con sé, copia del Foglio Informativo, datato e tempestivamente aggiornato, che riporta una dettagliata informativa su Valutrans S.p.A., sulle caratteristiche e sui rischi tipici del servizio, sulle condizioni economiche e sulle principali clausole contrattuali. Il Foglio informativo è pubblicato sul sito istituzionale www.valutrans.it;
- In caso di utilizzo di tecniche di comunicazione a distanza, di avere a disposizione mediante tali tecniche, su supporto cartaceo o su altro supporto durevole, copia dei documenti sopra menzionati;
- di ottenere, prima dell'esecuzione dell'operazione e senza termini e condizioni, un'informativa completa relativa alle condizioni economiche della stessa;
- di ottenere la ricevuta di conferma dell'avvenuta realizzazione dell'operazione con l'indicazione della quantità di valuta negoziata, il tasso di cambio praticato, le commissioni, le spese e ogni altra voce di costo applicata e il prezzo complessivo pagato;
- di non avere condizioni contrattuali sfavorevoli rispetto a quelle pubblicizzate nel Foglio Informativo;
- di ottenere copia della documentazione relativa alle singole operazioni compiute negli ultimi dieci anni non oltre 90 giorni dalla richiesta;
- il diritto di revocare l'ordine fintanto che il medesimo non abbia apposto la propria firma sulla ricevuta.

NORME A TUTELA DEL CLIENTE

Sono a tutela del cliente:

- l'obbligo della forma scritta del contratto;
- l'obbligo di indicare nel contratto tutte le condizioni economiche e la previsione espressa della nullità di clausole contrattuali di rinvio agli usi per la determinazione del prezzo e delle condizioni praticati, nonché la nullità delle clausole che prevedono tassi, prezzi e condizioni più sfavorevoli di quelli pubblicizzati. Tali clausole sono per legge automaticamente sostituite dalle condizioni e dai prezzi pubblicizzati nei documenti in uso alla Società.

PROCEDURE DI RECLAMO

Il cliente ha facoltà di presentare reclamo per iscritto da inoltrare direttamente a Valutrans S.p.A. mediante lettera raccomandata indirizzata alla sede legale o all'indirizzo mail pec reclami@pec.valutrans.it o tramite l'Agente o la Succursale presso cui è stata eseguita la transazione. Il reclamo deve essere inoltrato entro il termine perentorio di 60 giorni dall'esecuzione dell'operazione, indicando gli estremi della transazione e le ragioni del reclamo.

Dalla ricezione del reclamo, Valutrans ha 15 giornate lavorative di tempo per rispondere*. Se il cliente non ha ricevuto risposta entro tale termine o non è soddisfatto della risposta, prima di adire le vie legali può presentare ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) direttamente dal sito www.arbitratobancariofinanziario.it. Per avere maggiori informazioni sulle procedure di reclamo, Valutrans mette a disposizione i relativi Fogli Informativi consultabili dal sito istituzionale della Società o presso le Agenzie abilitate.

Per ogni informazione aggiuntiva contattare il **numero Verde 800 811110**.

* In situazioni eccezionali, se Valutrans non potrà rispondere entro 15 giornate operative per motivi indipendenti dalla sua volontà, è tenuta a inviare una risposta interlocutoria al cliente, indicando chiaramente le ragioni del ritardo e specificando il termine entro il quale il cliente riceverà la risposta definitiva, comunque non superiore a 35 giornate lavorative.