

CONDIZIONI GENERALI PER CAMBI ONLINE

1. REGOLAMENTO GENERALE

- 1.1.** Le richieste che giungono tra le 08:30 e le 16:00 nei giorni feriali svizzeri vengono immediatamente trattate, dopo questo orario l'operazione è trattata il giorno lavorativo successivo. RealChange GmbH non garantisce le tempiste dei vari istituti finanziari.
- 1.2.** RealChange GmbH fornisce al cliente un servizio di cambio valuta online da un minimo di Frs. 1'000.- fino a un massimale di Frs. 4'999.⁹⁵.
Per tutte le operazioni di cambio pari o superiori a Frs. 5'000.- (o controvalore), la legge impone di verificare l'identità dei clienti certificando l'avente diritto economico tramite l'apposito modulo "Identificazione della controparte", oltre a fornirci un documento d'identità in corso di validità (passaporto, carta d'identità, permesso di lavoro svizzero o patente di guida svizzera). Si tratta di un obbligo legale sancito per tutti gli uffici cambi e banche in riferimento alla legge sul riciclaggio di denaro e il finanziamento del terrorismo (LRD).
Per operazioni pari o superiori a Frs. 5'000.- (o controvalore) contattare telefonicamente la RealChange GmbH o presentarsi allo sportello della RealShop SA.
- 1.3.** Il cliente effettua il cambio valuta compilando tutti i campi previsti dal formulario online. Le informazioni fornite devono essere veritiere e il cliente sarà ritenuto il solo ed unico responsabile. Fornire informazioni false costituisce reato.
È discrezione di RealChange GmbH richiedere ulteriori documenti aggiuntivi al cliente in caso di necessità, per verificare l'effettiva veridicità delle informazioni fornite. Qualora il cliente non dovesse fornire i documenti richiesti o sorgano dei dubbi in merito alla transazione, RealChange GmbH potrà decidere di non proseguire con il rapporto d'affari.
I vari approfondimenti potrebbero far slittare i termini temporali entro cui la transazione di cambio normalmente viene conclusa.
- 1.4.** In seguito alla compilazione del formulario online, il cliente riceverà da RealChange GmbH una e-mail riepilogativa a conferma delle indicazioni inserite e troverà i dati bancari della società RealChange GmbH per effettuare il bonifico. Tale e-mail è da considerarsi un riepilogo di quanto richiesto dal cliente, la transazione sarà validata unicamente dal momento in cui il denaro sarà effettivamente accreditato sul conto corrente di RealChange GmbH.
- 1.5.** **L'importo spettante alla RealChange GmbH deve giungere sul conto corrente della stessa lo stesso giorno o al più tardi entro le 11:00 del giorno lavorativo successivo. Nel caso contrario, l'operazione sarà ritenuta nulla e annullata.**
- 1.6.** La compilazione del formulario di cambio online da parte del cliente seguita dal successivo accredito sul conto di riferimento di RealChange GmbH costituiscono offerta irrevocabile da parte del cliente di concludere il contratto di cambio valuta.
Una volta inviato il denaro sul conto di riferimento RealChange GmbH non sarà più possibile rinunciare all'operazione, pertanto **si invita il cliente ha non redigere il formulario se non è intenzionato a finalizzare l'operazione.**
Il contratto è perfezionato con l'accettazione costituita dal corrispondente versamento da parte di RealChange GmbH della divisa richiesta dal cliente sul conto postale o bancario indicato da quest'ultimo.
- 1.7.** Il cliente compilando il formulario online dovrà inserire anche i propri dati bancari RealChange GmbH potrà eseguire il bonifico di accredito. RealChange GmbH pertanto non potrà in nessun

modo essere considerata responsabile per errori o mancati accrediti nel caso i dati forniti dal clienti siano errati.

1.8. Il tasso di cambio applicato è quello indicato sulla prima pagina della procedura di cambio online. È garantito unicamente se la richiesta giunge entro gli orari di cui al punto 1.1.
Non verranno tenuti in considerazione giorni festivi e chiusura speciali delle banche.

1.9. Il cliente riceverà l'accredito sul suo conto Euro indicato il giorno successivo la finalizzazione dell'operazione.
Per pagamenti all'estero, verrà utilizzato il metodo SEPA, pertanto l'accredito richiede 2 giorni lavorativi di valuta.

1.10. RealChange GmbH non si assume nessuna responsabilità su eventuali costi caricati al cliente dalla parte della banca beneficiaria o banca terza.

1.11. È severamente vietato inoltrare la richiesta se non si ha intenzione di procedere con l'operazione.

2. CONDIZIONI E LIMITI NELL'UTILIZZO DEL SERVIZIO

2.1. Le operazioni online sono destinate esclusivamente a persone fisiche maggiorenni (18 anni compiuti).
Per persone giuridiche contattare telefonicamente la RealChange GmbH o presentarsi allo sportello della RealShop SA.

2.2. Il mittente e il beneficiario dei fondi devono obbligatoriamente essere la stessa persona, NON vengono accettate transazioni per terzi.
L'importo accreditato a RealChange GmbH in vista del cambio online deve quindi provenire da un conto nominativo intestato al cliente e l'importo cambiato potrà essere versato unicamente su un conto nominativo intestato allo stesso cliente.

3. ANNULLAMENTO

3.1. Nessun annullamento dell'ordine da parte del cliente è possibile dal momento in cui RealChange GmbH riceve il bonifico del cliente della somma da cambiare.

3.2. Nel caso RealChange GmbH ritenesse che le condizioni generali non siano state rispettate l'importo del bonifico sarà restituito con una deduzione di Fr. 20.- per spese amministrative.

3.3. RealChange GmbH può rifiutarsi di concludere ogni contratto a suo insindacabile giudizio.

4. COSTI E SPESE

4.1. RealChange GmbH non applica commissioni e non carica nessuna spesa al cliente per il suo servizio.

4.2. I clienti sono invitati a verificare presso il proprio istituto bancario l'eventuale addebito di commissioni o spese.

4.3. Raccomandiamo ai clienti di usare il modo di pagamento SEPA.

5. LIMITAZIONI

5.1. RealChange GmbH non può eseguire transazioni multiple atte a eludere l'obbligo di identificazione.
RealChange GmbH veglierà su questo tipo di operazioni (transazioni in un lasso di tempo da noi

identificato in una settimana) intente a eludere la direttiva sul limite massimo di cambio valuta (vedi punto 1.2.). L'esperienza nel settore e il programma informatico metteranno in evidenza eventuali abusi dando luogo all'obbligo per RealChange GmbH di chiarimento dell'operazione e potrebbe dover eventualmente dar luogo ad una segnalazione all'Ufficio di comunicazione in materia di riciclaggio di denaro (MROS).

Altrettanto lo farà per operazioni superiori o uguali a CHF 100'000.-

Più operazioni ravvicinate e indipendentemente dall'importo possono eventualmente dar luogo ad obbligo di chiarimento ed eventuale segnalazione.

5.2. RealChange GmbH non può eseguire operazioni di cambio online per persone politicamente esposte (PEP).

I PEP ai sensi dell'art. 2a della "Legge federale relativa alla lotta contro il riciclaggio di denaro e il finanziamento del terrorismo" (LRD) si intende:

Art. 2a Definizioni

Per persone politicamente esposte a tenore della presente legge s'intendono le seguenti persone: a. persone alle quali all'estero sono affidate o sono state affidate funzioni pubbliche dirigenziali, in particolare capi di Stato e di governo, politici di alto rango a livello nazionale, alti funzionari dell'amministrazione, della giustizia, dell'esercito e dei partiti a livello nazionale, organi superiori delle imprese statali d'importanza nazionale (persone politicamente esposte all'estero); b. persone alle quali in Svizzera sono affidate o sono state affidate funzioni pubbliche dirigenziali nella politica, nell'amministrazione, nell'esercito e nella giustizia, nonché membri del consiglio d'amministrazione o della direzione di imprese statali d'importanza nazionale (persone politicamente esposte in Svizzera); c. persone alle quali sono affidate o sono state affidate funzioni dirigenziali presso organizzazioni intergovernative o federazioni sportive internazionali, in particolare segretari generali, direttori, vicedirettori, membri degli organi d'amministrazione, nonché persone con funzioni equivalenti (persone politicamente esposte di organizzazioni internazionali).

5.3. RealChange GmbH non può eseguire operazioni di cambio online per US-Person.

Le US Person per definizione sono:

- *un cittadino degli Stati Uniti;*
- *una società iscritta negli Stati Uniti;*
- *uno straniero con residenza permanente;*
- *un'associazione senza personalità giuridica con un numero considerevole di membri che sono cittadini degli Stati Uniti o sono stranieri con residenza permanente.*

5.4. Non sono consentite operazioni da e verso paesi considerati sensibili o a rischio.

Nel caso specifico sarà nostra premura informare il cliente e la transazione non sarà effettuata.

5.5. RealChange GmbH può rifiutarsi di concludere ogni contratto a suo insindacabile giudizio.

5.6. Per cambi > CHF 5'000 franchi potrebbe scattare l'obbligo speciale di chiarimento (operazione inusuale oppure in contrasto con la normale operatività del cliente, importo implausibile considerata la situazione del cliente, altro), pertanto RealChange GmbH si riserva la possibilità di contattare il cliente e richiedere precisazioni eventualmente accompagnata da documenti aggiuntivi quale giustificazione (il tasso di cambio non verrà mantenuto, bensì verrà nuovamente fissato al momento che tutte le pratiche saranno evase).

6. TRATTAMENTO DATI PERSONALI

6.1. RealChange GmbH non fa marketing alle spalle del cliente e lo tutela in ogni modo.

- 6.2.** RealChange GmbH richiede solo i dati necessari per il rispetto delle normative antiriciclaggio di cui al formulario di richiesta di cambio online e quindi unicamente: dati anagrafici, numeri di telefono, indirizzo e-mail, indirizzo di domicilio/residenza e per i non residenti in Svizzera l'indirizzo professionale al fine di poter svolgere il servizio proposto in maniera rapida, professionale e sicura. Tali dati vengono conservati per la durata di 10 anni, questi sono protetti con le più avanzate tecnologie.
- La comunicazione di tali dati è eventualmente limitata alle autorità pubbliche nell'ambito dell'espletamento degli obblighi legali della citata normativa antiriciclaggio qualora si riscontrassero fondati sospetti di violazione della legge.

7. RESPONSABILITÀ E MODIFICHE REGOLAMENTI

- 7.1.** RealChange GmbH risponde unicamente di eventuali danni causati intenzionalmente o per negligenza grave e non si assume nella maniera più assoluta responsabilità non proprie (ritardi e/o spese bancarie).
- 7.2.** RealChange GmbH si riserva il diritto di adattare e/o modificare le condizioni generali in ogni momento.
- 7.3.** Ogni eventuale reclamo va tempestivamente comunicato.
- 7.4.** Le presenti condizioni sono regolate dalla legge Svizzera e, per ogni controversia che dovesse insorgere tra le parti, il foro competente è Maloja.

St. Moritz, 30.09.2025