

Condiciones legales y política de seguridad, privacidad y protección de datos de carácter personal

Los servicios a los que se hace referencia en estas condiciones legales serán prestados de acuerdo a los presentes términos y condiciones, que recogen nuestras obligaciones como proveedor, sus derechos y obligaciones como cliente, así como información relativa a la operativa de cambio de divisas no presencial.

El titular de esta web es Eurodivisas, S.A., una entidad con domicilio registrado en Plaza de España 3, Fuentes de Oñoro, 37480 Salamanca, España, y C.I.F. A-37310323. Esta compañía se encuentra inscrita en el registro de Titulares de Establecimientos de Compra y Venta de Moneda Extranjera del Banco de España, con el número 1702 y en el Registro Mercantil de Salamanca al folio 64, libro 145 de sociedades, Hoja SA-4751 inscripción 1ª.

Eurodivisas, S.A. es la empresa matriz y accionista mayoritaria de distintas compañías filiales, igualmente autorizadas para prestar los servicios de cambio de moneda por las instituciones oficiales correspondientes de cada país. Eurodivisas, S.A., junto con sus compañías filiales, constituyen el grupo empresarial Grupo Global Exchange.

Eurodivisas, S.A. ha registrado sus dominios web www.global-exchange.com y www.globalexchange.es en el Registro Mercantil de Salamanca y opera en el mercado bajo la marca registrada Global Exchange.

Las condiciones de uso de las web de Eurodivisas (en adelante Global Exchange) pueden ser consultadas en el aviso legal.

I.- ACCESO Y USUARIOS.

1. USUARIOS.

El acceso a las páginas web de Global Exchange atribuye a quien lo realiza la condición de usuario, y supone la aceptación plena y sin reservas, por parte del usuario, de todas y cada una de las presentes condiciones legales, así como de las disposiciones establecidas por las leyes aplicables y que se encuentren vigentes en cualquier momento, sin perjuicio de las condiciones particulares que sea preciso aplicar en el caso de que el usuario desee contratar alguno de los servicios que se le ofrecen.

2. USUARIOS REGISTRADOS.

Para la realización y disfrute de las operaciones de cambio de moneda, podrá ser exigible que el usuario complete los formularios de registro y aceptación de las presentes Condiciones legales y política de seguridad, privacidad y protección de datos de carácter personal, convirtiéndose así en usuario registrado.

Los datos para cumplimentar los formularios se facilitan de manera libre y voluntaria, de manera que los datos habrán de ser ciertos y ajustados a la realidad.

El usuario registrado se compromete a hacer un uso diligente y a no poner a disposición de terceros su nombre de usuario o contraseña (si es el caso), así como a comunicar a Global Exchange, a la mayor brevedad, la pérdida, robo o cualquier riesgo de acceso a los mismos por un tercero.

II.- ENTREGA DE MONEDA A DOMICILIO O RESERVA CON RECOGIDA EN OFICINAS: CONDICIONES.

Global Exchange, pone a su disposición el servicio de entrega de moneda a domicilio (servicio a domicilio), el de recogida en oficinas de Correos (recogida en Correos) así como la posibilidad de reservar la moneda deseada para proceder a su posterior retirada y pago en nuestras oficinas (reserva con recogida en oficina).

1. DESTINATARIOS DEL SERVICIO.

El servicio a domicilio o con recogida en Correos es un servicio exclusivo para residentes en España, mayores de 18 años, a un tipo de cambio preferente respecto al que se pueda encontrar en las oficinas físicas. Su pedido puede ser entregado en la dirección que nos indique, siempre que esté en la España peninsular e Islas Baleares y haya una entrega a la persona ordenante del pedido, que se deberá identificar con el mismo documento de identidad con el que haya hecho el pedido en nuestra página web.

La reserva con recogida en oficinas de cambio permite recoger y pagar la moneda reservada en nuestras oficinas de recogida sitas en los aeropuertos españoles o en nuestra oficina a pie de calle de Salamanca a un tipo de cambio preferente sobre el que se pueda encontrar en las oficinas físicas.

2. REALIZACIÓN DE PEDIDOS.

La entrega de moneda a domicilio, con recogida en Correos o la reserva con recogida en oficina pueden solicitarse por teléfono, a través del número gratuito de atención al cliente 900 855 550, o a través de la web operacional, <https://ing.global-exchange.com>.

En todo caso, se deberá disponer de residencia en el estado español y documento de identidad que lo justifique, y de una dirección de correo electrónico y teléfono que permitan a Global Exchange contactar con el usuario y entregar debidamente el pedido.

El límite de contratación web de moneda es de 5900 euros por trimestre natural, incluyendo las compras realizadas tanto en las oficinas físicas en los aeropuertos o en las oficinas de Salamanca, Madrid o Segovia, como vía web o teléfono en el período. Este importe podrá verse modificado en cualquier momento, aunque no afectará a pedidos ya aceptados.

Las modalidades de servicio a domicilio o recogida en Correos serán válidas cuando el usuario seleccione en la aplicación de cambio el valor "Más de 4 días laborables" en el apartado "Cuándo vas a viajar". La modalidad de reserva con recogida en oficina será sólo válida cuando el usuario seleccione en la aplicación de cambio el valor "Menos de 4 días laborables" en el apartado "Cuándo vas a viajar".

3. TIPOS DE CAMBIO, COMISIONES Y GASTOS.

En el momento de realizar el pedido de servicio a domicilio o con recogida en Correos se informará al usuario, por teléfono o en la pantalla de la web operacional del tipo de cambio aplicable (precio).

El emisor de la tarjeta de crédito o débito del usuario puede aplicarle cargos por el uso de la misma. Por parte de Global Exchange no hay cargo adicional por el uso de la tarjeta de crédito o débito en la compra de nuestros productos.

Si se realiza una reserva con recogida en oficinas de cambio se informará al usuario, (de nuevo por teléfono o en la pantalla de la web operacional) del precio, que es un concepto variable según la oficina de recogida elegida, pagándose la reserva en la oficina el día de la recogida.

Debe tenerse en cuenta que los tipos de cambio publicados por el Banco Central Europeo son los que él y el resto de Bancos Centrales del Eurosistema aplicarán en sus propias operaciones. El resto de operadores (entidades bancarias y establecimientos de cambio de moneda) no tienen la obligación de aplicar dichos tipos, pudiendo aplicar sobre los mismos un margen comercial y/o comisiones. Global Exchange únicamente aplica un margen comercial, que podrá variar en función de la moneda seleccionada y/o de la cantidad demandada (a mayor cantidad, mejor tipo de cambio).

4. GASTOS DE ENVIO.

En las modalidades de servicio a domicilio o recogida en oficina de Correos se aplicarán las siguientes condiciones a los usuarios de esta web:

-Gastos de preparación y envío a domicilio: a) pedidos de moneda de hasta 299,99 euros, 9,95 €; b) Pedidos de 300 euros o superiores, gratuitos;

-Gastos de preparación y recogida en oficina de Correos: a) pedidos de moneda de hasta 299,99 euros, 8,95 €; b) Pedidos de 300 euros o superiores, gratuitos;

En la modalidad de reserva con recogida en oficina no habrá gastos de preparación ni de envío o recogida.

5. SEGURO DE ROBO.

Todos los pedidos o reservas de 300 euros o superiores incluirán un seguro de robo de moneda de hasta 300 euros, hasta 20 días después de entregado el cambio, cubierto por la compañía de seguros mundial Europ Assistance. La cobertura de este seguro es mundial, pero no están incluidos los robos que se produzcan en el país de residencia del asegurado ni de su moneda local.

5.1.-Coberturas: Acceda a las coberturas en este enlace https://apps.europ.es/js_asp/_GEX/OXG_ES.pdf

5.2.-Reembolso de gastos: para solicitar un reembolso a la aseguradora, acceda a la siguiente web y sigue las instrucciones en pantalla: www.roleurop.com/global

6. RECOMPRA.

Todos los pedidos o reservas de 300 euros o superiores incluirán una garantía de recompra en toda la red de oficinas Global Exchange en España de hasta el 50% de la cantidad cambiada online, hasta 50 días después de la fecha de entrega del pedido, al mismo cambio de la compra.

Para solicitar la recompra, el usuario deberá abrir y hacer clic en el enlace del segundo correo electrónico que recibirá tras hacer un pedido o una reserva o entrar en el enlace <https://ing.global-exchange.com/recompra> y seguir las instrucciones en pantalla. En este caso, el usuario podrá solicitar la recompra de hasta el 50% de la cantidad inicialmente comprada de moneda extranjera, al tipo de cambio original, y elegir la oficina y día de la recogida de sus euros.

Excepcionalmente, si el usuario no sigue el anterior procedimiento y se presenta en una de nuestras oficinas solicitando la recompra, deberá adjuntar el cupón de descuento del 100% (sobre nuestro margen) que recibirá con su pedido o reserva, junto con el recibo de la compra y se le aplicará el tipo de cambio oficial de ese día. En este caso al ejercer la recompra puede haber diferencias con el tipo de cambio del día de la compra en la cantidad en euros finalmente recibida.

Únicamente podrá hacer uso de esta garantía el titular de la operación de cambio presentando el mismo documento de identificación y el recibo original y, de esta forma, recibirá el importe correspondiente en efectivo. Esta garantía no afecta a los derechos legales que pudieran corresponder al consumidor.

7. FORMAS DE PAGO.

En el servicio a domicilio o con recogida en Correos se podrá pagar el importe íntegro mediante la tarjeta de crédito o de débito de ING DIRECT.

En las reservas con recogida en oficina de cambio, se pagará el importe de la reserva íntegramente, en efectivo, en la oficina elegida el día seleccionado por el usuario.

8. CONFIRMACIÓN DE PEDIDOS.

Una vez realizado el pedido de servicio a domicilio o con recogida en Correos, o realizada la reserva con recogida en oficina y aceptado por nosotros, el usuario recibirá un correo electrónico de confirmación, donde se especificarán los detalles de la operación solicitada: precio, gastos, forma de pago, domicilio de entrega u oficina de Correos seleccionada y plazo de entrega u oficina Global Exchange y día y franja horaria de recogida.

En el caso de que el pedido o la reserva no fueran aceptados por el usuario, no se derivará responsabilidad alguna para este.

9. ENTREGA DE PEDIDOS Y RESERVAS.

En el caso del servicio a domicilio o recogida en Correos, el pedido se entregará en la dirección indicada al realizar el mismo a través de una empresa de mensajería, en el plazo de 48-72 horas. En el caso de reserva con recogida en oficinas de cambio, en la oficina de recogida que se haya seleccionado en la web.

Únicamente se entregará el pedido a la persona que lo haya realizado, para lo cual se exigirá mostrar el documento de identificación utilizado en la página web a quien lo reciba.

En el supuesto de que el usuario reciba el pedido en su domicilio o en Correos con el envoltorio en mal estado, deberá abstenerse de firmar su recepción y poner este hecho en nuestro conocimiento antes de 24 horas, llamando al teléfono gratuito de atención al cliente de Global Exchange 900 855 550.

Si como consecuencia de un error por parte de Global Exchange el valor de la moneda recibida fuera superior al pedido, deberá ponerlo, inmediatamente, en su conocimiento a través de su teléfono gratuito de atención al cliente, 900 855 550, para que se proceda a su recogida.

Por el contrario, si el valor de la moneda recibida fuera inferior al solicitado, el usuario deberá ponerlo igualmente en el conocimiento de Global Exchange de forma inmediata. Si tras los procesos oportunos de verificación y trazabilidad a través de videograbación la compañía determina que, efectivamente, se ha producido un error en el momento de preparar el pedido, se procederá a reintegrarle la parte del precio correspondiente.

10. GARANTÍA DE CALIDAD.

Global Exchange garantiza que la divisa facilitada es de máxima calidad y se corresponde con la moneda de curso legal en el país emisor.

Global Exchange establecerá las medidas de control y trazabilidad adecuadas para asegurar que el pedido de divisas en efectivo llegue al cliente final con las mayores garantías. En caso de reclamación, Global Exchange pondrá a disposición del cliente final los elementos de verificación necesarios durante un plazo máximo de 15 días, a contar desde la entrega del pedido de conformidad con el procedimiento de devoluciones establecido por Global Exchange.

11. POLÍTICA DE CANCELACIONES Y DEVOLUCIONES.

1.- Cancelaciones:

El usuario podrá cancelar un pedido antes de que se le haya expedido (se cuenta desde la salida del centro de distribución de Global Exchange) o una reserva antes de que haya vencido la fecha elegida de recogida en la oficina. En ningún caso cobraremos nada al usuario.

Para cancelar un pedido o reserva web el usuario tendrá que contactar cuanto antes con el servicio de atención al cliente de Global Exchange, en el teléfono gratuito 900 855 550, y facilitar el número de pedido o reserva.

La devolución del importe del pedido cancelado, en caso de haber sido desembolsado, se hará por el mismo medio con el que se hizo el pago: tarjeta ING DIRECT.

En todo caso, Global Exchange entenderá que se ha cancelado un pedido:

En el caso de «pedido con entrega a domicilio», si el usuario no se encuentra en el domicilio en el momento de realizarse la entrega y el transportista de Correos ha realizado un intento adicional de entrega sin éxito. El pedido podrá quedar a disposición del usuario para su recogida en una oficina de Correos próxima durante un máximo de 15 días. Global Exchange contactará con el cliente para tramitar su recogida, pudiendo decidir acortar este período y recuperar el pedido.

En el caso de «reserva con recogida en oficina», si no se presenta en la fecha indicada en la misma, dispondrá de un período adicional de 15 días para recogerla, terminado el cual se cancelará la reserva.

2.- Devoluciones:

Una vez recibido el pedido en la dirección indicada en la web, el cliente dispondrá de 15 días naturales para proceder a su devolución íntegra. Solo se aceptará la devolución de los mismos billetes que fueron entregados, identificados por su numeración de serie. Para ello, deberá ponerse en contacto con nuestro servicio de atención al cliente, en el teléfono gratuito 900 855 550, y facilitar el número de pedido original.

Adicionalmente, el cliente deberá cumplimentar una [«solicitud de devolución»](#) donde apuntará los números de serie de cada billete que se le haya entregado. Global Exchange le enviará un mensajero para recogerlo en el domicilio del cliente.

Tras comprobar la coincidencia de los números de serie de los billetes con los de la grabación, Global Exchange procederá a la devolución del importe correspondiente por el mismo medio con el que fue pagado el pedido: tarjeta ING DIRECT.

Este derecho de devolución es una atención comercial de Global Exchange con sus clientes en el marco de nuestra política de excelencia en el servicio, ya que de conformidad con lo previsto en la Ley 22/2007 de 11 de julio sobre comercialización a distancia de servicios financieros, no existe derecho de desistimiento en las operaciones de cambio de divisas.

III.- ATENCIÓN AL CLIENTE.

Global Exchange, en cumplimiento de lo dispuesto en la normativa aplicable a su actividad, informa a los usuarios:

-De la existencia en Global Exchange de un departamento de Atención al Cliente al que pueden acudir los usuarios al objeto de que sean atendidas sus quejas, reclamaciones y consultas, mediante escrito dirigido a una de las siguientes direcciones:

Postal: Eurodivisas, S.A.; Att. Departamento de Atención al Cliente, Calle Primera nº17, Polígono Industrial Montalvo III, Carbajosa de la Sagrada, CP 37188, Salamanca.

Electrónica: atencioncliente@grupoglobalexchange.com.

Dicho departamento atenderá y resolverá las quejas y reclamaciones presentadas en el plazo de dos meses desde su recepción.

Que, una vez haya sido agotada la vía para formular quejas o reclamaciones ante el departamento de Atención al Cliente referido en el punto anterior, existe a disposición del cliente un Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios, dependiente del Banco de España, ante el cual podrán tramitar aquellas reclamaciones sobre actuaciones derivadas de la actividad de la empresa que puedan quebrantar la normativa aplicable, dirigiéndose a las siguientes direcciones:

Postal: Banco de España, Servicio de Reclamaciones, Calle Alcalá nº50, CP 28014, Madrid.

Electrónica: [Sede Virtual del Banco de España](#).

-Que Global Exchange se encuentra sujeta al cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela contenida en la Circular nº 6/2001, de 29 de octubre, del Banco de España, Titulares de establecimientos de cambio de moneda, Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, Circular nº 2/2005, de 25 de febrero, del Banco de España, sobre ficheros automatizados con datos de carácter personal gestionados por el Banco de España, Circular 3/2009, de 18 de diciembre, del Banco de España, a titulares de establecimientos de cambio de moneda, por la que se modifica la Circular 6/2001, de 29 de octubre, sobre titulares de establecimientos de cambio de moneda y Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

IV.- DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.

1. PARA FINES CONTRACTUALES

De conformidad con la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, los datos que cualquier cliente nos facilite voluntariamente como consecuencia de la contratación de productos y servicios que tengan lugar por cualquier medio, tienen el carácter de obligatorios, y pasarán a formar parte de un fichero cuyo

responsable es Global Exchange S.A., y que serán utilizados para el adecuado establecimiento y ejecución de la relación contractual establecida.

Estos datos están sometidos a lo dispuesto en la Ley 10/2010, de 28 de abril, de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo, ya que Global Exchange tiene la condición de sujeto obligado.

En cumplimiento de la normativa vigente, Global Exchange ha adoptado las medidas técnicas y organizativas necesarias para mantener el nivel de seguridad requerido en atención a los datos personales tratados. Asimismo, está dotada de los mecanismos precisos a su alcance para evitar, en la medida de lo posible, los accesos no autorizados.

2. DATOS DE TERCEROS.

En el caso de que el usuario facilite a Global Exchange datos de carácter personal de otras personas, tanto para la contratación como para la gestión, desarrollo y ejecución de cualquier producto o servicio, declara que previamente ha solicitado y obtenido el consentimiento necesario de cada una de las personas a quienes se refieran dichos datos, para que los mismos queden incorporados a los ficheros de Global Exchange, y sean tratados con la finalidad que corresponda, haciéndose por tanto plenamente responsable de las consecuencias de todo orden que se deriven de la ausencia de dicho consentimiento.

3. POLÍTICA DE COOKIES DE GLOBAL EXCHANGE.

1.- Qué es una cookie.

Cookie es un fichero que se descarga en su ordenador al acceder a determinadas páginas web. Las cookies permiten a una página web, entre otras cosas, almacenar y recuperar información sobre los hábitos de navegación de un usuario o de su equipo y, dependiendo de la información que contengan y de la forma en que utilice su equipo, pueden utilizarse para reconocer al usuario. El navegador del usuario memoriza cookies en el disco duro solamente durante la sesión actual ocupando un espacio de memoria mínimo y no perjudicando al ordenador. Las cookies no contienen ninguna clase de información personal específica, y la mayoría de las mismas se borran del disco duro al finalizar la sesión de navegador (las denominadas «cookies de sesión»).

La mayoría de los navegadores aceptan como estándar a las cookies y, con independencia de las mismas, permiten o impiden en los ajustes de seguridad las cookies temporales o memorizadas.

2.- Nuestras cookies.

En nuestra web utilizamos cookies técnicas. Son aquellas que permiten al usuario la navegación a través de una página web, plataforma o aplicación y la utilización de las diferentes opciones o servicios que en ella existan como, por ejemplo, controlar el tráfico y la comunicación de datos, identificar la sesión, acceder a partes de acceso restringido, recordar los elementos que integran un pedido, realizar el proceso de compra de un pedido, realizar la solicitud de inscripción o participación en un evento, utilizar elementos de seguridad durante la navegación, almacenar contenidos para la difusión de videos o sonido o compartir contenidos a través de redes sociales.

Adicionalmente, en nuestra página web utilizamos las siguientes cookies, de terceros:

Cookies publicitarias de double click (empresa proveedora: Google Inc.): esta red está compuesta por miles de páginas web que sirven de soporte para que Google, por criterios de

contexto (búsqueda realizada por un usuario en su buscador y página de su red visitada), exhiba publicidad de Global Exchange en dicha web. Se trata de medir con estas cookies si una venta producida en la página web de Global Exchange tiene como origen una posible publicidad nuestra anunciada en una web de la red de Google. Esto se puede saber solamente si la venta se hace desde el mismo equipo (mismo PC, tableta o móvil) que vio la publicidad original y no se han borrado las cookies en ese equipo.

Más información: <https://support.google.com/adsense/answer/2839090?hl=es>

Cookies de análisis de Google Analytics (empresa proveedora Google Inc.): son aquellas que utilizamos para conocer el comportamiento de los usuarios que nos visitan, dentro de nuestra página web, como número de visitas, páginas vistas, fuente origen de la visita, duración etc. Este tipo de datos no permite identificar de ninguna manera al usuario que ha navegado por nuestra web.

Más información: <http://www.google.es/intl/es/policies/technologies/types/>

Cookies de personalización de la interfaz de usuario: son aquellas que sirven para guardar la última cantidad de cambio metida en el widget de cambio de nuestra página por un usuario, en un equipo determinado. Si una vez cerrada una sesión de navegación en nuestra web, se reabre un navegador, se solicita nuestra página y no se han borrado las cookies, se podrá volver a ver el último cambio solicitado previamente.

El usuario acepta expresamente, por la utilización de este site, el tratamiento de la información recabada en la forma y con los fines anteriormente mencionados.

3.- Administración de las cookies.

Cualquier usuario puede eliminar las cookies instaladas en su dispositivo (ordenador, tableta, teléfono móvil, etc.) mediante la configuración de las opciones del navegador instalado en tu ordenador. También puede desactivarlas, aunque, en este último caso la página web no funcionará correctamente ya que la aplicación de cambio necesita su mantenimiento para poder conservar un precio de cambio durante un flujo de compra.

Más información sobre el navegador Firefox:

<https://support.mozilla.org/es/kb/habilitar-y-deshabilitar-cookies-que-los-sitios-we>

Más información sobre el navegador Chrome:

<http://support.google.com/chrome/bin/answer.py?hl=es&answer=95647>

Más información sobre el navegador _Internet Explorer:

<http://windows.microsoft.com/es-es/internet-explorer/delete-manage-cookies>

Más información sobre el navegador Safari:

<http://support.apple.com/kb/ph5042>

Más información sobre el navegador Opera:

<http://help.opera.com/Windows/12.00/es-ES/cookies.html>

V.- LEGISLACION APLICABLE.

Las presentes condiciones legales se interpretarán y ejecutarán de acuerdo a las leyes españolas.

Cualquier controversia derivada de su interpretación y ejecución queda sometida a la jurisdicción de los tribunales españoles correspondientes a la ciudad donde resida el usuario. Asimismo, como entidad adherida a Confianza Online y en los términos de su Código ético en caso de controversias relativas a la contratación y publicidad online, protección de datos, protección de menores y accesibilidad, el cliente podrá acudir al sistema de resolución extrajudicial de controversias de Confianza Online (www.confianzaonline.es).

VI.- MODIFICACIONES.

Global Exchange se reserva el derecho a modificar las presentes condiciones legales en cualquier momento. Por favor, antes de realizar un pedido revise de nuevo estas condiciones.