

# PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

*(Delibera C.I.C.R. 4 marzo 2003 - Provvedimento del Governatore della Banca d'Italia del 25 luglio 2003 e successive modificazioni ed integrazioni)*

*Gentile Cliente, il presente "Avviso" espone in forma sintetica le norme in materia di trasparenza delle condizioni contrattuali delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari previsti dal Testo Unico Bancario (D.Lgs. 1° settembre 1993 n. 385) e dalla relativa normativa d'attuazione, compendiate nel Titolo X, Capitolo I, delle Istruzioni di Vigilanza emanate dalla Banca d'Italia, al fine di richiamare la Sua attenzione sui Suoi diritti e sugli strumenti previsti a Sua tutela.*

*L'Avviso non riguarda la trasparenza dei servizi di investimento e del servizio di consulenza in materia di investimenti in strumenti finanziari disciplinata dal D.Lgs. 24 febbraio 1998, n. 58 (Testo Unico della Finanza) e dalle disposizioni della Consob e che AirPlus International S.r.l. non è autorizzata a svolgere.*

## Diritti del Cliente

Il presente Avviso è messo a disposizione, anche in via asportabile, unitamente ai Fogli Informativi relativi ai prodotti commercializzati presso la sede della AirPlus International S.r.l. (di seguito "AirPlus" o la "Società") ovvero presso i locali aperti al pubblico appartenenti ai soggetti utilizzati da AirPlus per la commercializzazione dei propri prodotti e sul sito internet [www.airplus.com](http://www.airplus.com). Tali Fogli Informativi, datati e tempestivamente aggiornati, devono contenere dettagliate informazioni su AirPlus, sulle caratteristiche, sui rischi tipici e sulle condizioni economiche dell'operazione o del servizio offerti e sulle principali clausole contrattuali.

In caso di offerta svolta in luogo diverso dalla sede di AirPlus, al richiedente deve essere consegnata copia di questo Avviso e dei Fogli Informativi relativi all'operazione o al servizio offerto.

Qualora AirPlus si avvalga di tecniche di comunicazione a distanza (quali, a titolo esemplificativo, il canale internet), il Cliente ha diritto di avere a disposizione mediante tali tecniche, su supporto cartaceo o su altro supporto durevole, copia del presente Avviso e dei Fogli Informativi relativi all'operazione o al servizio offerto.

Su espressa richiesta, il Cliente ha diritto di ottenere, prima della conclusione del contratto senza termini e condizioni, una copia completa del relativo testo, contenente anche un documento di sintesi riepilogativo delle condizioni economiche e contrattuali, per una ponderata valutazione dello stesso e fermo restando che la consegna di tale copia non impegna le parti alla stipula del contratto.

I contratti sono redatti per iscritto a pena di nullità, salvi i casi normativamente stabiliti.

Il richiedente ha diritto di ottenere un esemplare del contratto stipulato, cui è unito il documento di sintesi.

I contratti indicano il tasso di interesse ed ogni altro prezzo e condizione praticati, inclusi, per i contratti di credito, gli eventuali maggiori oneri in caso di mora.

Sono nulle e si considerano non apposte le clausole contrattuali di rinvio agli usi per la determinazione dei

tassi di interesse e di ogni altro prezzo e condizione praticati nonché quelle che prevedono tassi, prezzi e condizioni più sfavorevoli per i clienti di quelli pubblicizzati.

In caso di inosservanza di quanto sopra, si applica:

- il tasso nominale minimo e quello massimo dei buoni ordinari del Tesoro annuali o di altri titoli similari eventualmente indicati dal Ministro dell'Economia e delle Finanze, emessi nei dodici mesi precedenti alla conclusione del contratto, rispettivamente per le operazioni attive e per quelle passive;
- gli altri prezzi e condizioni pubblicizzati nel corso della durata del rapporto per le corrispondenti categorie di operazioni e servizi; in mancanza di pubblicità nulla è dovuto.

In presenza di un giustificato motivo può essere convenuta in contratto la facoltà per la Società di modificare unilateralmente i tassi, i prezzi e le altre condizioni contrattuali, anche in senso sfavorevole per il Cliente. In tal caso, al Cliente deve essere fornita espressa comunicazione contenente una proposta di modifica unilaterale del contratto con un preavviso minimo di 30 giorni. Il Cliente ha la facoltà di recedere dal contratto senza spese e di ottenere, in sede di liquidazione del rapporto, l'applicazione delle condizioni precedentemente praticate entro un periodo non inferiore a 60 giorni dal ricevimento della comunicazione scritta ovvero dall'effettuazione delle altre forme di comunicazione ammesse<sup>1</sup>.

Le variazioni contrattuali per le quali non siano state osservate le disposizioni di cui sopra sono inefficaci, se sfavorevoli per il Cliente.

Le clausole contrattuali relative alla capitalizzazione degli interessi devono essere specificamente approvate per iscritto.

Nei contratti di durata viene fornito per iscritto al Cliente, alla scadenza del contratto di durata e comunque almeno

<sup>1</sup> Il termine di 15 giorni è quello minimo fissato dall'art. 118 del Testo Unico Bancario per consentire al cliente di recedere dal contratto.

# PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

*(Delibera C.I.C.R. 4 marzo 2003 - Provvedimento del Governatore della Banca d'Italia del 25 luglio 2003 e successive modificazioni ed integrazioni)*

una volta all'anno, un rendiconto - documento di sintesi delle condizioni contrattuali.

In mancanza di opposizione scritta da parte del Cliente, gli estratti conto si intendono approvati trascorsi 60 giorni dal ricevimento.

Il Cliente ha diritto di *ottenere* a proprie spese, entro un congruo termine e comunque non oltre 90 giorni, copia della documentazione relativa a singole operazioni poste in essere negli ultimi dieci anni.

pervenire ad un accordo che risolva la controversia, beneficiando dell'assistenza di un Conciliatore indipendente. Per avere informazioni sul servizio di conciliazione è possibile rivolgersi al Conciliatore Bancario Finanziario (con sede in Roma, Via delle Botteghe Oscure 54 – tel. 06/674821 – sito internet [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)) oppure chiedere informazioni all'indirizzo e-mail [associazione@conciliatorebancario.it](mailto:associazione@conciliatorebancario.it).

## Eventuali altri strumenti di tutela dei consumatori previsti dall'ordinamento giuridico

Trovano applicazione le disposizioni di cui al D.Lgs. 190/05 relative alla protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza, che prevedono che qualora il prezzo di un bene o servizio, oggetto di un contratto a distanza, sia interamente o parzialmente coperto da un credito concesso al consumatore, il contratto di credito si risolve di diritto, senza alcuna penalità, nel caso in cui il consumatore abbia esercitato il diritto di recesso dal contratto a distanza in conformità a quanto previsto dal suddetto D.Lgs. 190/05.

## Procedure di reclamo e composizione delle controversie

Ogni reclamo in ordine alla esecuzione del contratto può essere indirizzato, entro due anni da quando l'operazione contestata è stata eseguita, ad AirPlus International S.r.l. – Ufficio Reclami – Via della Salute 14/2 – 40132 Bologna [BO].

Il reclamo andrà presentato con lettera raccomandata A/R o consegnato allo sportello dove è intrattenuto il rapporto. L'Ufficio Reclami evade la richiesta entro il termine di 30 giorni dalla data di presentazione del reclamo stesso.

Il ricorso all'Ufficio Reclami non priva il Cliente del diritto di investire della controversia, in qualunque momento, l'Autorità giudiziaria.

Se il cliente non è soddisfatto della risposta o non ha ricevuto risposta entro i 30 giorni, prima di ricorrere all'Autorità Giudiziaria, può rivolgersi:

- all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per conoscere le modalità di presentazione del reclamo all'Arbitro e la relativa procedura, si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere informazioni presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure consultare la Guida concernente l'accesso all'Arbitro Bancario Finanziario disponibile presso la sede di AirPlus International S.r.l. e consultabile sul sito internet di AirPlus International S.r.l. ([www.airplus.com](http://www.airplus.com)).

- al Conciliatore Bancario Finanziario. Se sorge una controversia con AirPlus International S.r.l. il cliente può promuovere una procedura attraverso la quale tentare di