

## **A SOBRE GLOBAL EXCHANGE Y ESTE SERVICIO DE RURALVÍA**

### **B COMPRA ONLINE DE MONEDA EXTRANJERA**

### **C DEVOLUCIÓN DE MONEDA SOBRANTE**

----- \$€¥ € \$€¥ -----

## **A SOBRE GLOBAL EXCHANGE Y ESTE SERVICIO DE RURALVÍA**

### **1.- ¿Qué es Global Exchange?**

Global Exchange es uno de los líderes mundiales en servicio de cambio de moneda y cuenta con más de 20 años de experiencia. Global Exchange es una multinacional española con más de 2.500 empleados presente en más de 55 aeropuertos internacionales, en complejos hoteleros y oficinas a pie de calle. En total, atiende más de 8,6 millones de clientes al año en 22 países de los 5 continentes.

Además, ofrece un servicio de petición online con entrega en mano de moneda en España para las principales entidades financieras y empresas.

### **2.- ¿En qué consiste el servicio de cambio de moneda Ruralvía – Global Exchange?**

Ruralvía y Global Exchange ofrecen este servicio de cambio de moneda online para clientes de Ruralvía para facilitar la contratación de moneda extranjera.

Con este servicio, los clientes pueden elegir la compra de más de 70 monedas extranjeras con recogida en oficinas de Correos o la entrega a domicilio.

Los pedidos superiores a 300 € incluyen gastos de envío gratuitos, seguro de robo de efectivo y garantía de devolución.

*\*Cajas Rurales adheridas al servicio (junio 2017): Caja Rural Central, Caja Rural de Gijón, Caja Rural de Navarra, Caja Rural de Salamanca, Caja Rural de Soria, Caja Rural de Utrera, Caja Rural de Granada, Caja Rural de Asturias, Caja Viva, Caja Rural Galega, Caja Rural de Teruel, Caja Rural de Zamora, Caja Rural de Baena, Caja Rural de Alcudia, Caja Rural de Algemés, Caja Rural Casas Ibáñez, Caja Rural de Almanssora, Caixa Popular, Caja Rural de Benicarló, Caja Rural Les Coves, Caixa Vinarós, Caja Rural del Sur, Globalcaja y Bantierra.*

### **B COMPRA ONLINE DE MONEDA EXTRANJERA**

### **3.- ¿Qué precios tienen las monedas en esta web de Ruralvía - Global Exchange? ¿Es el mismo que el del aeropuerto?**

El tipo de cambio que se aplica en esta web para la compra de moneda extranjera está acordado previamente con Banco Cooperativo - Ruralvía y es más competitivo que el de las oficinas de cambio en el aeropuerto.

Además, al cambiar moneda a través de esta web, cuentas con la ventaja de asegurarte por anticipado la disponibilidad de moneda, y de recibir tu compra cómodamente en mano antes de viajar.

### **4.- ¿Cuánta moneda se puede comprar? ¿Dónde se puede recibir? Plazos de entrega ¿Hay gastos de envío?**

Este servicio está pensado para clientes de Ruralvía residentes en España (Península y Baleares), te permite comprar varias monedas extranjeras en el mismo pedido, con el límite de 5.900 euros por pedido y 5.900 euros por trimestre natural y persona solicitante.

Podrás recibir la moneda extranjera, en tu domicilio o recogerlo en una oficina de Correos, en un plazo de entre 2 y 4 días laborables.

En todos los casos, tendrá que ser el solicitante quien recoja el pedido, mostrando al repartidor el documento de identidad para poder recoger el paquete.

Los gastos de envío del servicio son los siguientes:

- Pedidos inferiores a 300 euros y recogida en Oficina de Correos: 8,95 EUR
- Pedidos inferiores a 300 euros y entrega a domicilio: 9,95 EUR

Los pedidos superiores a 300 euros los gastos de envío son gratuitos.

Si en el momento de la entrega el destinatario está ausente, el repartidor realizará un segundo intento. Si en el segundo intento de entrega tampoco es satisfactorio el cliente podrá recogerlo en la oficina de Correos que indiquen en la notificación.

### **5.- ¿Qué otros servicios se incluyen mi pedido?**

Todos los pedidos superiores a 300 EUR se beneficiarán gratuitamente de:

- Seguro que incluye las siguientes coberturas:
  - Seguro de robo de moneda, cobertura máxima de 300 € por siniestro.
  - Regreso anticipado por siniestro grave (incendio, robo, inundación).
  - Pérdida o robo de documentos de viaje (gastos de gestión y obtención justificados, hasta un límite de 100 euros).
  - Búsqueda y localización de equipajes.
  - Adelanto de fondos hasta un límite de 3.000 euros previa aportación de garantía.
  - Uso fraudulento de tarjetas.

Infórmate sobre las condiciones completas del seguro [aquí](#).

- Garantía de devolución del sobrante, por favor consulta las FAQs 10.
- Gastos de envío gratuitos

### **6.- ¿Qué formas de pago admitís al cambiar moneda online?**

Todos los pedidos de moneda extranjera de clientes Ruralvía se pueden pagar en el TPV de nuestra web con una tarjeta bancaria de Caja Rural.

No olvides comprobar que tienes saldo suficiente para el importe de tu compra de la moneda para tu viaje y que tu tarjeta te permita hacer compras online por el importe de tu pedido.

### **7.- ¿Por qué tengo que estar registrado/a en la aplicación para hacer el primer pedido? ¿Para qué se necesita mi DNI/NIE?**

La normativa de Prevención de Blanqueo de Capitales (PBC) exige identificar, en cada operación de cambio de moneda, a la persona que cambia. Por eso, hay que subir el DNI o NIE, por las dos caras, a la web, pero no te preocupes: si creas una cuenta de usuario, la siguiente vez que cambies podrás identificarte con tus claves sin tener que volver a subir tu documento. Y por eso, el mensajero que te entregue en mano tu pedido, te pedirá que le enseñes ese mismo documento.

### **8.- ¿Puede recibir mi pedido una persona distinta si yo no estoy disponible?**

No, por exigencias de PBC, en la compra online de moneda es necesario que el pedido se entregue siempre a la persona que lo ha realizado, previa exhibición de su documento de identidad usado en la compra.

Es decir, que el pedido no se podrá dejar en recepción o conserjería. Tenlo en cuenta por favor al realizar tu pedido.

## **C DEVOLUCIONES Y MONEDA SOBRENTE**

### **9.- ¿Se puede cancelar el pedido?**

No hay problema. Dispones de 15 días desde que recibes el pedido para devolverlo sin ningún coste para ti.

En caso de anulación de un viaje, por fuerza mayor o por circunstancias personales que te impidan salir de viaje, podrás ponerte en contacto con nosotros para tramitar la recogida de tu dinero. Una vez recibido el sobre en nuestras oficinas, se abonará el importe en tu cuenta, sin coste adicional para ti.

### **10.- ¿Qué es la garantía de devolución de Global Exchange?**

Todos los pedidos de compra de moneda extranjera superiores a 300 euros incluyen gratuitamente la garantía de devolución. Esta garantía te permite devolver hasta el 50% de la cantidad de moneda extranjera comprada, hasta 50 días después de recibir tu pedido, recibiendo en tu tarjeta el importe en euros de ese dinero al tipo de cambio original, y sin coste ni penalización alguna, de las monedas que hayas comprado.

Este proceso de devolución sólo es válido para billetes sobrantes, no para monedas.

Si tu pedido tiene incluida la garantía de devolución, tienes dos formas utilizarla.

1. Desde el área personal de la web de pedidos.
2. Llamando a nuestro teléfono de atención 900 855 550

En ambos casos nos debes facilitar el importe que devuelves. Te enviaremos una etiqueta para que nos envíes el paquete con el sobrante. En caso de no poder imprimir la etiqueta puedes ir a una oficina de Correos, indicar el código de bulto y ellos te la imprimen.

Recuerda llevar, por seguridad, la moneda sobrante (sólo billetes) en un sobre opaco y cerrado, y sobre él pegar la etiqueta.

Si tienes dudas, puedes llamar al 900 855 550 e identificarte como cliente de Ruralvía. Nuestros agentes te indicarán cómo debes gestionar tu devolución.

Si te sobra más del 50% Global Exchange te lo comprará al tipo de cambio del día que recibamos la moneda a los márgenes acordados con Banco Cooperativo - Ruralvía.