

## PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

### per le Carte emesse dall'American Express Services Europe Ltd ("American Express")

Si consiglia una **lettura attenta** dei diritti prima di scegliere uno dei prodotti e di proporre la conclusione del contratto.

Il cliente che desidera richiedere all'American Express il rilascio di una Carta ha i seguenti principali

#### DIRITTI:

##### PRIMA DI SCEGLIERE

- Ricevere/poter scaricare una **copia di questo documento**.
- Ricevere/poter scaricare il  **foglio informativo**, che illustra caratteristiche, rischi e tutti i costi di ogni tipo di Carta di pagamento.
- Ottenere **gratuitamente** una **copia completa del contratto**, anche prima della conclusione e senza impegno per le parti.
- Essere informato sull'esistenza e le modalità del diritto di recesso dal contratto
- **Solo per le Carte con opzione di pagamento rateale (Carta Blu, Gold Credit, Platinum Credit)** : conoscere il TAEG (Tasso Annuo Effettivo Globale).

##### AL MOMENTO DI SOTTOSCRIVERE LA PROPOSTA CONTRATTUALE

- Prendere visione del  **foglio informativo** con tutte le condizioni economiche, unito al contratto.
- Ricevere una **copia del contratto** e del  **foglio informativo** da conservare.
- Non avere **condizioni contrattuali** sfavorevoli rispetto a quelle pubblicizzate nel foglio informativo.
- Scegliere il **canale di comunicazione**, digitale o cartaceo, attraverso il quale ricevere le comunicazioni.

##### SUBITO DOPO LA CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

- Il cliente può **recedere senza penali e senza dover indicare il motivo ottenendo il rimborso integrale della quota annuale eventualmente versata entro 14 giorni dalla conclusione del contratto** mediante comunicazione con raccomandata a/r all'American Express e restituzione della Carta invalidata mediante taglio verticale.

##### DURANTE IL RAPPORTO CONTRATTUALE

- Ricevere **comunicazioni sull'andamento del rapporto** almeno una volta l'anno, mediante un rendiconto e il foglio informativo.
- Ricevere la proposta di qualunque **modifica unilaterale delle condizioni contrattuali** da parte dell'American Express, in conformità a quanto previsto nel contratto. La proposta deve pervenire al cliente con un preavviso di almeno due mesi (salvo eventuali modifiche del tasso di cambio che possono essere introdotte con effetto immediato) e indicare il motivo che giustifica la modifica. La proposta può essere respinta dal cliente entro il termine di due mesi, chiudendo il contratto alle precedenti condizioni.
- Ottenere a proprie spese, entro 90 giorni dalla richiesta e anche dopo la chiusura, **copia della documentazione sulle singole operazioni** degli ultimi dieci anni.

##### ALLA CHIUSURA

- Recedere in ogni momento, senza penalità e senza spese di chiusura.
- Il cliente avrà diritto al rimborso della parte di quota annuale relativa al residuo periodo di riferimento
- Il cliente che prima del recesso ha utilizzato la Carta e ha usufruito dei relativi servizi rimane obbligato a pagare all'American Express qualsiasi importo dovuto ai sensi del contratto

##### IL CONSUMATORE DEVE SAPERE CHE:

- nessuno può contattarlo per offrire un servizio finanziario senza il suo consenso
- non deve nessuna risposta e nessuna spesa per prestazioni non richieste
- è importante leggere con attenzione le condizioni contrattuali anche dopo aver concluso il contratto: si può infatti recedere dal contratto in qualsiasi momento mediante comunicazione scritta da inviarsi con raccomandata a/r all'American Express e restituzione delle Carte invalidate mediante taglio verticale.

##### RECLAMI, RICORSI E CONCILIAZIONE

Il cliente può presentare un reclamo all'American Express, anche per lettera raccomandata a/r indirizzata all'American Express Services Europe Ltd - Ufficio Reclami, Largo Caduti di El Alamein n. 9 - 00173 Roma ovvero tramite posta elettronica all'indirizzo Ufficio.Reclami.Amex@aexp.com. L'American Express deve rispondere entro 30 giorni dal ricevimento.

Se non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, prima di ricorrere al giudice, il cliente può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia oppure chiedere all'American Express.