

Conditions générales de ventes | Travelex France

Qui sommes-nous?

Banque Travelex S.A

Société Anonyme au Capital de 24.825.960 Euros.

Siège social : 17 route de la Reine, 92100 Boulogne Billancourt, France.

Immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre, France sous le numéro 389 585 233.

Numéro de TVA : FR92389585233.

Banque Travelex S.A. est agréée en tant qu'établissement de crédit et en tant que prestataire de services d'investissement sous le n°42649.

Vous pouvez également nous contacter à l'adresse suivant: service.client@travelex.com

Le terme « Conditions Générales En Ligne » regroupe les « Conditions d'utilisation du Site internet » ainsi que les « Conditions générales de vente » ci-dessous.

1) Conditions générales d'utilisation du Site Internet

Utilisation du Site Internet

Le présent Site Internet, www.travelex.fr (le "Site Internet") est exploité par Banque Travelex S.A. ("Travelex" ou "nous" ou "notre") pour son propre compte et celui de ses sociétés mères, filiales et affiliées (collectivement le "groupe Travelex"). L'accès y est fourni conformément aux Conditions Générales En Ligne de Travelex. Les présentes conditions générales d'utilisation et conditions générales de vente ainsi que tous les autres documents visés et accessibles via un lien hypertexte dans les présentes Conditions Générales En Ligne sont réputés incorporés par référence. En utilisant le Site Internet, vous indiquez que vous acceptez les Conditions Générales En Ligne et les dispositions incorporés par référence et que vous vous y conformerez. Si vous n'acceptez pas les Conditions Générales En Ligne, veuillez ne pas utiliser le Site Internet.

Vous disposez de la faculté de sauvegarder et d'imprimer les Conditions Générales En Ligne.

Des copies des présentes Conditions Générales En Ligne et de leurs révisions ultérieures conservées électroniquement par Travelex. Vous pouvez également obtenir une copie de ces Conditions Générales En Ligne en envoyant votre demande à l'adresse suivante: service.client@travelex.com

Avertissement concernant les droits d'auteur

Les droits d'auteur relatifs à la structure et au contenu du présent Site Internet, notamment tous les logiciels, dessins, textes, images, enregistrements sonores, animations et séquences vidéo sont, sauf disposition contraire expresse, la propriété de Travelex ou relèvent d'une licence concédée à Travelex. Vous pouvez accéder au Site Internet pour utiliser à titre personnel les ressources qui y sont offertes. Il vous est autrement interdit de copier, transmettre, afficher, utiliser, distribuer (à titre onéreux ou autrement), donner en licence, modifier, stocker ou autrement utiliser le Site Internet ou une quelconque partie de son contenu. Vous pouvez toutefois imprimer des copies et télécharger des extraits de toute page du Site Internet pour votre usage personnel. Vous ne devez en aucune façon modifier les copies papier ou numériques du contenu du Site Internet que vous avez imprimées ou téléchargées et vous ne devez pas utiliser les images, les enregistrements sonores, les animations et les séquences vidéo séparément du texte qui les accompagne. Il ne vous est en aucune manière permis d'utiliser le contenu du Site Internet à des fins commerciales sans le consentement préalable écrit de Travelex.

Si vous imprimez, copiez ou téléchargez une quelconque partie du Site Internet en violation des présentes Conditions Générales En Ligne, votre droit d'utiliser le Site Internet sera immédiatement suspendu et vous devrez nous retourner ou détruire (à votre choix) toutes les copies du Site Internet que vous avez faites.

Etablir des liens hypertextes vers le Site Internet (vers la page d'accueil ou autre, y compris par verrouillage de trame) est permis seulement avec le consentement préalable écrit de Travelex.

Avis relatifs aux marques commerciales

"Travelex™" et "The Worldwide Money Logo™" sont des marques déposées du groupe Travelex qui sont données sous licence à Banque Travelex SA. "Travelex™" et "The Worldwide Money Logo™" sont des marques déposées du groupe Travelex ou données sous licence à ce groupe. Toute autre expression ou tout autre symbole utilisé sur le site Internet et servant à identifier l'origine des biens et des services sont les marques commerciales de leurs propriétaires respectifs.

Contenu du Site Internet

Les informations, les documents et les services disponibles sur le Site Internet peuvent être périodiquement modifiés sans préavis. Tous les produits et services ne sont pas disponibles dans toutes les zones géographiques. La possibilité pour vous de bénéficier des produits et services disponibles sur le Site Internet particulier est soumise à l'accord de Travelex. Travelex peut à tout moment interrompre ou modifier les informations, les produits ou les services disponibles sur le Site Internet. Toute information datée qui est publiée sur le Site Internet ne vaut que pour la date précisée et Travelex décline toute obligation ou responsabilité d'actualisation ou de modification de ladite information. De plus, les offres d'informations, de produits ou de services proposées sur le Site Internet ne constituent pas de la part de Travelex une quelconque invitation à utiliser ces informations, ces produits ou ces services dans des pays où la loi interdit la fourniture de ces informations, produits ou services.

Liens hypertextes vers d'autres sites

Les liens hypertextes vers des sites Web tiers sont fournis uniquement afin de rediriger les utilisateurs du Site Internet vers des informations sur des sujets ou des services pouvant leur être utiles aux utilisateurs du Site Internet, et Travelex n'a aucun contrôle et décline toute responsabilité quant au contenu de ces autres sites Web. Les liens hypertextes vers des sites tiers n'impliquent pas une quelconque responsabilité de Travelex au regard des opinions, des idées, des produits, des informations ou des services présentés sur ces sites ou toute déclaration portant sur leur contenu. Ces liens hypertextes vous sont fournis uniquement à titre indicatif et informatif. Vous devez personnellement vous conformer aux conditions d'utilisation de ces sites. Travelex ne donne aucune garantie, expresse ou implicite, sur le contenu de ces sites.

Accès au site

Travelex peut à tout moment mettre fin à votre accès et à votre utilisation de toute partie du Site Internet, sans obligation de vous en informer au préalable, si vous avez violé les présentes Conditions Générales En Ligne. Travelex se réserve le droit de cesser à tout moment, sans préavis, l'exploitation du Site Internet.

Contact

Si vous avez des questions sur le contenu du Site Internet, veuillez nous contacter à l'adresse suivante : service.client@travelex.com ou par téléphone au 01.76.77.45.20.

Le service client est disponible:

- du lundi au vendredi entre 14 heures et 22 heures (heure de Paris) ;
- le samedi entre 15 heures à 22 heures (heure de Paris)

2) Conditions générales de vente

Achat de devises pour votre voyage

Ce service de commande via Internet (le "Service") est fourni par Travelex. Les présentes Conditions Générales s'appliquent au Service de commande en ligne de devises étrangères. [Des conditions spécifiques](#) s'appliquent aux cartes de voyages prépayées ("Cash Passport™").

Pour les devises étrangères, vous pouvez acheter notre garantie Buy Back sur le Site Internet. Des conditions spécifiques s'appliquent à ce produit. [Veuillez cliquer sur ce lien Garantie Buy Back](#) pour consulter les conditions applicables. Veuillez noter que l'option Buy Back est spécifique à l'achat de devises et ne peut pas être achetée avec le produit Cash Passport™.

Utilisation du Service

Le Service n'est disponible uniquement aux personnes de 18 ans ou plus, titulaire de l'une des principales cartes bancaires (Visa & Mastercard hors e-cards ou carte virtuelles) émises en France métropolitaine. Le Service ne peut être utilisé que pour commander des devises étrangères et des cartes Cash Passport™ pour vos voyages et non à des fins spéculatives, d'investissement ou autres. En passant commandant sur le Site Internet, vous confirmez avoir lu, compris et accepter les présentes Conditions Générales En Ligne et vouloir vous conformer aux lois et réglementations applicables.

Le Service n'est disponible que pour les devises figurant sur l'écran de commande en ligne au moment de la commande. Toutes les commandes doivent avoir un montant minimal de 50 € TTC (à l'exception des commandes Cash Passport™ dont le chargement minimal est de 200€ et un montant maximal de 4 000 € TTC par personne et par jour. La disponibilité des devises peut également faire l'objet d'autres [restrictions que Travelex appliquera sans préavis](#). En tout état de cause, les clients doivent toujours se conformer à l'ensemble des lois et réglementations applicables, y compris celles en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux.

Vous ne pourrez pas obtenir les taux disponible sur le Site Internet dans nos bureaux à moins d'avoir commandé au préalable vos devises sur le Site Internet.

Comment passer une commande

Vous pouvez passer une commande de 2 à 60 jours avant la date de retrait. Ces délais varient en fonction des devises commandées et Travelex se réserve la possibilité de modifier les délais ci-dessous sans préavis.

Vous devez commander les devises suivantes au moins 2 jours avant la date de retrait, à condition que nous recevions votre commande au plus tard à 12h00 heures (heure de Paris) le jour de votre commande :

- | | |
|-------|-------|
| • AUD | • JPY |
| • CAD | • NOK |
| • CHF | • SEK |
| • DKK | • USD |
| • GBP | |

Pour toutes les autres devises, vous devez passer commande au minimum 4 jours avant la date de retrait sous réserve de la réception par Travelex de votre commande au plus tard à 12h00 heures (heure de Paris) le jour de votre commande.

Pour passer commande, suivez les instructions qui s'affichent sur votre écran. Une fois que vous êtes sur l'écran de commande, vous devez finaliser votre commande dans les 30 minutes qui suivent ; passé ce délai, votre session expirera et vous devrez recommencer le processus de commande depuis le début.

Vous pouvez corriger vos erreurs sur votre commande tant que vous n'avez pas cliqué sur "Payer Maintenant" sur l'écran rassemblant les détails de votre commande.

Il vous sera demandé de payer votre commande par carte bancaire au moment où vous passez commande. Notre proposition commerciale indiquant le taux de change figure sur l'écran de commande au moment vous passez commande.

Vous devez fournir les informations demandées pour nous permettre de traiter votre commande. Nous nous réservons le droit de vous demander à tout moment des compléments d'informations pour nous permettre de traiter votre commande et/ou de nous conformer aux exigences réglementaires. Nous utilisons diverses procédures pour authentifier chaque opération et pouvons à tout moment avant la remise des devises refuser de traiter tout ou partie de votre commande notamment en cas de non-respect des présentes Conditions Générales en Ligne.

En passant commande, vous confirmez que les informations qui y sont mentionnées sont en tous points correctes. A l'issue de votre commande, le système affichera un écran de confirmation indiquant les détails de votre commande. Il sert d'accusé de réception de votre commande. Un contrat entre vous et nous n'est conclu que lorsque nous vous envoyons un courrier électronique vous confirmant que votre carte bancaire a été acceptée.

La commande constitue une offre d'achat du Service par le client. La commande ne sera considérée comme acceptée et le contrat entre les parties comme formé que lors de la réception par le client d'un courrier électronique vous confirmant que votre carte bancaire a été acceptée.

Veillez imprimer ou stocker une copie de l'écran de confirmation et imprimer ou stocker le courrier électronique de confirmation en lieu sûr, car il sera l'unique justificatif de votre opération.

Vous serez informé en cas d'indisponibilité d'un article et pourrez être remboursé dans un délai de 30 (trente) jours.

Frais

Travelex n'applique aucun frais de commission, à l'exception d'une marge sur le taux de change applicable.

La somme totale que vous devez payer (à l'exception des frais prélevés par l'émetteur de votre carte de crédit ou de débit) apparaît sur l'écran de commande. Vous pouvez payer vos commandes avec les principales cartes bancaires (Visa & Mastercard hors e-cards ou carte virtuelles) émises en France métropolitaine, sous réserve que ladite carte bancaire soit enregistrée à votre nom et que vous disposiez des fonds nécessaires pour couvrir votre commande et les éventuels frais applicables.

L'émetteur de la carte de crédit ou de débit peut facturer des frais de traitement ou d'avance de fonds.

Retrait de votre commande dans un bureau Travelex

La remise des fonds s'opère aux heures d'ouverture du bureau choisi. Les heures d'ouverture de ce bureau vous seront précisées lors de votre commande et figurent sur le Site Internet. Vous reconnaissez que le retrait de la commande peut engendrer un délai de traitement lié notamment à la vérification de vos documents d'identité et de l'opération souhaitée.

Nous attirons votre attention sur le fait que pour récupérer les fonds, il faudra présenter la carte bancaire ayant servi au paiement de la commande. La récupération des fonds ne pourra être effectuée que par la personne dont le nom figure dans l'email de confirmation envoyé par Travelex suite à la commande. La personne venant retirer les fonds devra présenter un des justificatifs d'identité suivants : passeport délivré par l'Etat français, carte nationale d'identité française, carte de séjour ou de résidence en France.

Le nom et prénom du titulaire de la carte bancaire ayant servi au paiement de la commande doit correspondre au nom et au prénom indiqués sur les document(s) d'identification renseignés lors de la commande et présentés lors du retrait des fonds.

Pour permettre à Travelex de se conformer aux dispositions légales applicables à la lutte contre le blanchiment des capitaux et aux autres obligations légales applicables ainsi qu'à ses politiques internes en matière de risques et de fraudes, Travelex se réserve le droit de vous demander des informations et/ou justificatifs (la preuve d'une adresse de résidence, par exemple) ainsi que le droit de faire une copie de ces documents.

Annulation de votre commande

Dans la mesure où nous n'avons aucun contrôle sur les fluctuations des taux de change, nous ne pouvons pas annuler une commande que vous avez récupérée en agence.

Dans le cas où vous n'auriez pas récupéré votre commande, vous pouvez faire une demande d'annulation et de remboursement dans un délai de 14 jours (hors dimanche) suivant la date de la commande initiale.

Au-delà de ce délai, Travelex se réserve le droit de facturer 50€ de frais de traitement par commande.

Pour faire une demande d'annulation, vous pouvez nous envoyer un email à l'adresse suivante : service.client@travelex.com.

Vous pouvez également appeler le service client au 01.76.77.45.20 aux horaires suivants :

- du lundi au vendredi entre 14 heures et 22 heures (heure de Paris) ;
- le samedi entre 15 heures à 22 heures (heure de Paris)

Commandes non récupérées

Si vous ne récupérez pas votre commande auprès du bureau Travelex choisi dans les 72 heures suivant la date de récupération indiquée par le client lors de la commande, alors votre commande sera traitée comme « non récupérée ».

- Si votre commande est considérée comme « Non récupérée » dans les 14 jours suivant votre commande, nous vous rembourserons le montant en euros correspondant au montant de votre commande.
- Si votre commande est considérée comme « Non récupérée » au-delà de 14 jours après votre commande, Travelex se réserve le droit de facturer 50€ de frais de traitement par commande.

Remboursement

Travelex traitera avec diligence les demandes d'annulation et les commandes non récupérées.

Suite à la réception d'une demande d'annulation ou en cas de commande non récupérée, Travelex effectuera le remboursement dans un délai compris entre 2 et 10 jours par un crédit de la carte bancaire ayant servi lors de la commande.

Corrections et réclamations

Si vous voulez faire des commentaires ou déposer une réclamation, vous pouvez nous envoyer un email à l'adresse suivante : service.client@travelex.com.

Vous pouvez également appeler le service client au 01.76.77.45.20 aux horaires suivants :

- du lundi au vendredi entre 14 heures et 22 heures (heure de Paris) ;
- Le samedi entre 15 heures à 22 heures (heure de Paris)

Vous pouvez également nous faire parvenir un courrier à l'adresse suivante :

Banque Travelex SA - Service Client

17 Route de la Reine, 92100 Boulogne Billancourt.

Droits des tiers

Lorsque vous passez une commande sur le Site Internet, nous concluons un contrat avec vous personnellement. Rien dans les présentes Conditions Générales en Ligne ne confère un avantage à un tiers.

Données à caractère personnel et sécurité du paiement

Veillez cliquer sur ce lien [Charte de Confidentialité](#) pour savoir comment nous utilisons vos données à caractère personnel. En utilisant le Site Internet, vous acceptez le traitement de ces informations et garantissez qu'elles sont exactes.

Nous utilisons sur nos serveurs des logiciels sécurisés pour assurer la sécurité de nos opérations sur Internet.

Tous les titulaires de cartes bancaires utilisant les services et les produits Travelex sont soumis à des procédures de vérification de validité et d'autorisation par l'émetteur de chaque carte (« 3D Secure »). Si l'émetteur de votre carte bancaire refuse d'autoriser le paiement, votre commande ne sera pas acceptée.

3D Secure vérifie les coordonnées de la carte que vous avez fournies. Le système est complètement automatisé et nous ne stockons pas ou ne traitons pas les données fournies par 3D Secure.

Responsabilité

Sauf indication contraire, tous les services et le contenu disponibles sur le Site Internet sont fournis "en l'état" et Travelex ne fait aucune déclaration et ne donne aucune garantie en ce qui concerne le Site Internet et son contenu. En particulier, Travelex ne garantit pas l'exactitude, l'aptitude, la fiabilité, les performances, l'adéquation, l'absence de virus ou l'actualité du contenu ou des services figurant sur le Site Internet. De plus, les informations disponibles sur le Site Internet sont conçus pour être utilisés par des personnes voyageant pour le plaisir ou pour le travail ou par des personnes ou des sociétés souhaitant effectuer des paiements à l'étranger en devises étrangères et ne doivent pas être utilisés à des fins de spéculation ou d'investissement. Ces informations et tout autre contenu du Site Internet ne sont pas conçus afin de fournir des conseils financiers. Travelex ne peut être tenu responsable des dommages indirects ci-après mentionnés, résultant du non-respect de ces Conditions Générales en Ligne : perte de profit; perte commerciale; perte de change; perte d'économie; perte de contrat existant ou futures; perte de données, perte de clientèle; et/ou dommage à la réputation.

Nous utilisons toutes nos compétences et les précautions raisonnables pour fournir le Service. Toutefois, nous déclinons toute responsabilité pour ce qui suit:

1. si vous ne nous fournissez pas des informations correctes lorsque vous passez votre commande ;
2. si nous ne pouvons remplir l'une de nos obligations à votre égard du fait d'une défaillance d'un système technique ou pour tout autre raison hors de notre contrôle et notamment en cas de guerre, de terrorisme, d'action gouvernementale, de désastre naturel ou de conflit social ;
3. en cas de dommage subi par votre matériel informatique suite à son utilisation par vos soins lors de la connexion/de l'utilisation du Site Internet ou du Service ;
4. en cas de perte d'information ou d'accès non autorisé aux données transmises suite à l'utilisation par vos soins de système d'encryptage en dessous du niveau maximal de sécurité autorisé par la loi applicable ; ou
5. si vous avez souscrit au Service en tant que professionnel (tel que défini par la loi applicable), en cas de dommage indirect ou de perte en découlant ou de sinistre subi par vous suite à votre utilisation ou à votre retard ou incapacité à utiliser le Site Internet ou le Service, qu'elle que soit la manière dont le préjudice a été subi.

Si vous avez souscrit au Service en tant que professionnel (tel que défini par la loi applicable), notre responsabilité maximale pour chaque utilisation par vous du Service pour votre voyage se limitera à vous rembourser le prix d'achat de la devise pour votre voyage (Travel Money) figurant sur votre commande. Les déclarations de non-responsabilité et les limitations de responsabilité dans les présentes Conditions Générales En Ligne ne s'appliquent pas aux dommages résultant du décès ou du préjudice corporel causé par la négligence de Travelex ou de l'un de ses employés ou agents ou par une fraude. Si des dispositions des présentes Conditions Générales En Ligne, y compris les clauses de limitations et de non-responsabilité s'avèrent illégales ou inapplicables, ces dispositions seront caduques, sans affecter la validité et l'applicabilité des autres conditions. Cela n'affecte pas les droits que la loi vous donne.

Secret professionnel

Travelex est tenue au secret professionnel. Toutefois, le secret peut être levé, conformément aux dispositions légales et réglementaires et aux conventions internationales. Ainsi, le secret bancaire ne peut être opposé aux autorités publiques telles que les autorités de tutelle,

l'administration fiscale ou douanière, ou encore l'autorité judiciaire agissant dans le cadre d'une procédure pénale.

En outre, l'article L. 511-33 et L561-21 du Code monétaire et financier autorise Travelex, sous certaines conditions et de manière exceptionnelle, à communiquer des informations couvertes par le secret professionnel avec des destinataires qui sont eux-mêmes soumis à une obligation de confidentialité.

Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme

La réglementation bancaire en matière de prévention de l'utilisation du système financier à des fins de blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme impose aux établissements de crédit de vérifier l'identité de leurs clients, ainsi que, le cas échéant, de leur(s) mandataire(s) ou du bénéficiaire effectif de la relation d'affaires.

Ainsi, avant d'entrer en relation d'affaires, et pendant toute la durée de la relation, Travelex peut vous demander, aux fins d'évaluation des risques de blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme, conformément à la réglementation en vigueur, de lui communiquer des éléments d'information liés à la connaissance du client et de la relation d'affaires.

Travelex est tenue d'exercer sur la relation d'affaires, conformément aux textes applicables, une vigilance constante et de pratiquer un examen attentif des opérations effectuées par le client, en veillant à ce qu'elles soient cohérentes avec la connaissance actualisée qu'elle a du client. A ce titre, Travelex pourra, en cas d'opérations lui paraissant incohérentes avec la connaissance actualisée qu'elle a du client être amenée à s'informer auprès du client ou, le cas échéant de son mandataire, sur l'origine ou la destination des fonds, sur l'objet et la nature de la transaction ou sur l'identité de la personne qui en bénéficie.

Le client ou, le cas échéant, son mandataire s'engagent à donner à Travelex toute information nécessaire au respect par celle-ci de ces obligations. A défaut, Travelex se réserve la possibilité de ne pas exécuter la transaction ou de rompre la relation.

Réclamations

Nous espérons que vous n'aurez aucune raison d'émettre une réclamation à notre rencontre.

Dans l'éventualité où vous souhaiteriez néanmoins résoudre un litige, nous vous invitons à adresser en premier lieu votre réclamation à notre service client que vous pouvez contacter à l'adresse suivante :

Banque Travelex SA - Service Client

17 Route de la Reine, 92100 Boulogne Billancourt.

Vous pouvez nous envoyer un email à l'adresse suivante : service.client@travelex.com.

Vous pouvez également appeler le service client au 01.76.77.45.20 aux horaires suivants :

- du lundi au vendredi entre 14 heures et 22 heures (heure de Paris) ;
- Le samedi entre 15 heures à 22 heures (heure de Paris)

Le Service client enregistre les détails de la réclamation et commence à en étudier immédiatement les circonstances.

Pour nous aider dans nos recherches visant à résoudre le problème le plus rapidement possible, merci de nous fournir les informations suivantes :

- votre nom et vos coordonnées
- brève description de votre réclamation
- copies de toute information pertinente

Nous vous communiquerons régulièrement des informations sur l'avancement de votre requête, que nous nous efforcerons de traiter dans les plus brefs délais. Notre objectif est d'apporter une réponse à votre réclamation sous quinze jours ouvrés. Nous vous signalerons immédiatement tout délai supplémentaire nécessaire à notre enquête et nous vous communiquerons une estimation de celui-ci. Une fois notre enquête achevée, nous vous ferons part de nos conclusions et de notre décision finale.

Si la réponse apportée ne vous satisfait pas ou en cas de toute absence avérée de réponse à votre réclamation pendant un délai égal à deux mois, vous pouvez saisir par écrit, gratuitement et dans préjudice de la saisine éventuelle d'une juridiction compétente, le service de Médiation suivant:

Monsieur Le Médiateur, Fédération Bancaire Française, C.S 151,75422 Paris Cedex
09 www.lemediateur.fbf.fr

[Cliquez ici pour retrouver la charte du service de médiation de la Fédération Bancaire Française](#)

Modification des Conditions

Nous pouvons à tout moment, avec effet immédiat, pour les commandes futures, modifier, suspendre ou supprimer le Site Internet, le Service et les présentes Conditions Générales En Ligne, sans préavis et sans obligation à votre égard. Si nous révisons les présentes conditions,

nous insérerons la version révisée sur le Site Internet. Il est de la responsabilité du consommateur de relire les Conditions Générales en Ligne à chaque fois que vous passez commande sur le site. Chaque commande donne lieu à l'acceptation des Conditions Générales en Ligne dans leur version en vigueur et toute modification sera signalée.

La dernière mise à jour des présentes Conditions Générales En Ligne date du le 05 Juillet 2016.

Droit applicable et attribution de compétence et langue

Les présente Conditions Générales sont régies par le droit français et seront de la compétence exclusive du Tribunal de commerce de Nanterre.

La langue utilisée lors de la relation contractuelle est le français.