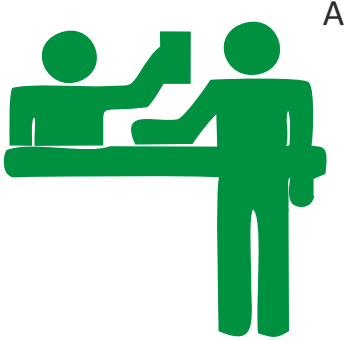

A chaque fois que vous devez résoudre un problème de contrat non sollicité,un paiement non reconnu, adressez vous aux guichets de l'Association après avoir envoyé une lettre recommandée de contestation à la compagnie requérante .

Guichet specialise pour les consommateurs migrants

Via Bolzano, 18
20127 Milano
Tel. 02/36592781 cell.389/9816231
Fax 02/36592781
Mail bayediouf@gmail.com
centroservizimigranti@gmail.com
Heures d'ouverture: du lundi au vendredi 14.00 - 18.00

Guichet regionale specialise pour les consommateurs migrants

ACU Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione senza scopo di lucro

Via Padre Luigi Monti, 20/c
20162 Milano
Tel.02/6615412 e numero verde gratuito 800 00 99 55
Fax 02/6425293
Heures d'ouverture
du lundi au vendredi 9.00 -13.00 14.00 - 18.00
mail: aculombardia@sedi.associazioneacu.org
sito web: www.associazioneacu.org

ACU Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione senza scopo di lucro

avec la contribution de

Regione Lombardia

PROJECT REGIONAL

GUICHETS SMART

réalisé dans le cadre du Programme régional d'encadrement 2013-2014 aux sens de la D.G.R nr:751/2013 publié dans le bulletin régional (BURL) du 21 novembre 2013-Region Lombardie.

COMMERCE ELECTRONIQUE ET DROIT DE RETRACTATION

Participent à ce projet les Associations des Consummateurs:

Casa del Consumatore (capofila), Altroconsumo, Codici, ACU-Associazione Consumatori Utenti

Pour la défense des droits des consommateurs s'appliquent dans notre pays, avant tout, les normes du Code de la Consommation qui intéréssent plusieurs aspects de la vie quotidienne comme la protection des achats ou la publicité trompeuse.

Le Code de la Consommation affirme

Les sites web spécialisés au commerce éléctronique doivent envoyer d'une manière claire et lisible au plus tard au début du processus de la commande, si des restrictions sont appliquées à la livraison et ques sont les moyens de paiement accéptés.

Lorsque le contrat est conclu à travers internet , le vendeur/fournisseur doit fournir en particulier et avant la conclusion du contrat, les informations precontractuelles relatives aux principales caractéristiques du bien/service, l'identité du meme vendeur/fournisseur, le prix total, le droit de rétractation, la durée du contrat.

Il arrive aussi souvent de tomber sur des sites qui vous attirent à naviguer sur internet jusqu'à accomplir des opérations inconsciemment et non méditées. Il arrive aprés de devoir payer des produits jamais recus oude subir des actes de phising et de vols d'identité.

Devant telle circonstance il faut rapidement déposer une plainte en vous adressant à la Police Postale qui dépend de la Police d'Etat.

Il est important de trés bien connaitre ce droit de rétracation qui consent de non finaliser l'achat et le paiement d'un produit/service, mais faites attention aux délais de restitution. Il est conseillé toujours de bien lire avec beaucoups d'attention aux clauses du contrat à signer.
En général les modalités de restitution sont celles prévues par le vendeur/fournisseur qui prévoient que les faris de restitution seront à la charge du client.Mais si le vendeur/fournisseur n'a pas explicitement informé le client , ces charges seront aux frais du vendeur/fournisseur.

Le transazioni di denaro

Les citoyens étrangers qui travaillent en Italie ont la nécéssité d'envoyer une partie de leur gain à leur famille d'origine. Ces opérations peuvent devenir parfois de vraies odyssées.
Il existe des cas de personne qui ont perdu tout leur argent à cause des truands ou faillite des agents impliqués dans les transactions.
D'autres intérmédiaires se sont manifestés par des taux de change arbitraires ou que ces taux subissent arbitrairement des modifications au niveau du pays d'origine , par rapport à ceux conclus au moment de la transaction, des retards injustifiés sur l'encaissement au pays d'origine ou des couts élévés des commissions sur les transactions..

Il doit donc se appuyer sur les agences accréditées en évitant le contact "amis d'amis" !!!

Le transport aerien

Avec les voyages aériens il arrivent des phénoménes di overbooking, le voyageur n'étant pas embarqué à cause d'un numéro excessif de résérvations.
Devant telle situation le passager a droit à des formes d'encadrement prévus s'il a déjà le billet aérien et s'il aurait déjà confirmé la résérvation et s'il serait présenté au checking selon les justes procédures.
La passager qui se trouve dans ce cas a droit à la compensation pécuniare ou le remboursement du prix du billet ou la programmation d'un départ le plus tot possible o pour une date qui convient le mieux au passager.
Durante l'attente le passager a droit à des repas et boissons, une chambre dans un hotel, le transport de l'aéroport à l'hotel, deux appels téléphoniques ou mails ou fax.
Dans ces cas aussi les citoyens étrangers sont priés de faire attention dans la mesure ou toutes les compagnies aériennes ne respectent pas les droits des passagers reconnus au niveau européen.