



FORMULARIO DI RECLAMO DEL CONSUMATORE

Eventualmente, timbro dell'ente che propone l'utilizzazione del presente formulario ai consumatori

Il presente formulario è stato redatto dai servizi della Commissione europea e non deve essere modificato dai suoi utilizzatori. L'utilizzazione del formulario intende migliorare la comunicazione tra i consumatori e i professionisti per raggiungere, nella misura del possibile, una soluzione amichevole dei problemi che essi possono incontrare nel quadro delle varie transazioni. Il formulario è disponibile in tutte le lingue dell'Unione europea (http://ec.europa.eu/consumers/redress/compl/index_en.htm). **Il formulario non deve essere, in nessun caso, inviato alla Commissione europea che non è competente per intervenire in questo tipo di controversie!**

COORDINATE DELLE PARTI

Reclamo presentato da:

Nome:

I. PROBLEMI INCONTRATI

Data alla quale avete incontrato il problema o i problemi (giorno/mese/anno):

Precisate se il problema si è presentato o no per la prima volta:

Problema relativo a:

- | | |
|---|--|
| <p>1 <input type="checkbox"/> Mancata consegna del prodotto</p> <p>2 <input type="checkbox"/> Mancata esecuzione/esecuzione parziale del servizio</p> <p>3 <input type="checkbox"/> Ritardo nella consegna del prodotto</p> <p>4 <input type="checkbox"/> Ritardo nella prestazione del servizio
Durata del ritardo: <input style="width: 100px;" type="text"/></p> <p>5 <input type="checkbox"/> Difetto del prodotto</p> <p>6 <input type="checkbox"/> Difetto nella prestazione del servizio
Descrivete il difetto: <input style="width: 100px;" type="text"/>
<input style="width: 100px;" type="text"/></p> <p>7 <input type="checkbox"/> Prodotto non conforme all'ordinazione</p> <p>8 <input type="checkbox"/> Prodotti/servizi non ordinati</p> <p>9 <input type="checkbox"/> Danni subiti</p> <p>10 <input type="checkbox"/> Rifiuto di applicare la garanzia</p> <p>11 <input type="checkbox"/> Rifiuto di vendita</p> <p>12 <input type="checkbox"/> Rifiuto di prestare un servizio</p> <p>13 <input type="checkbox"/> Pratiche commerciali /metodi di vendita</p> <p>14 <input type="checkbox"/> Cattiva informazione</p> | <p>15 <input type="checkbox"/> Informazione insufficiente</p> <p>16 <input type="checkbox"/> Modalità di pagamento</p> <p>17 <input type="checkbox"/> Prezzo</p> <p>18 <input type="checkbox"/> Aumento del prezzo</p> <p>19 <input type="checkbox"/> Spese supplementari</p> <p>20 <input type="checkbox"/> Spese/fatturazioni non giustificate</p> <p>21 <input type="checkbox"/> Condizioni contrattuali</p> <p>22 <input type="checkbox"/> Copertura del contratto</p> <p>23 <input type="checkbox"/> Valutazione dei danni</p> <p>24 <input type="checkbox"/> Rifiuto di versare un risarcimento</p> <p>25 <input type="checkbox"/> Risarcimento insufficiente</p> <p>26 <input type="checkbox"/> Modifica del contratto</p> <p>27 <input type="checkbox"/> Cattiva esecuzione del contratto</p> <p>28 <input type="checkbox"/> Annullamento/rescissione del contratto</p> <p>29 <input type="checkbox"/> Annullamento di una prestazione</p> <p>30 <input type="checkbox"/> Rimborso di un prestito</p> <p>31 <input type="checkbox"/> Interessi richiesti</p> <p>32 <input type="checkbox"/> Mancato rispetto di un impegno</p> |
|---|--|

33 Ulteriori particolari:

34 Altro tipo di problema:

II. CIRCOSTANZE DEI FATTI

(Precisate la data e il luogo di acquisto o di firma del contratto, descrivete il prodotto o il servizio in questione, nonché il prezzo, le modalità di pagamento o qualunque altro elemento utile per la valutazione del vostro reclamo):

III. DOMANDA DEL CONSUMATORE

Ottenere:

- | | |
|---|---|
| <p>35 <input type="checkbox"/> Consegna del prodotto o prestazione del servizio</p> <p>36 <input type="checkbox"/> Riparazione del prodotto o del servizio</p> <p>37 <input type="checkbox"/> Cambio del prodotto</p> <p>38 <input type="checkbox"/> Annullamento della vendita</p> <p>39 <input type="checkbox"/> Esecuzione della garanzia</p> <p>40 <input type="checkbox"/> Esecuzione degli impegni</p> <p>41 <input type="checkbox"/> Conclusione di un contratto</p> <p>42 <input type="checkbox"/> Annullamento/rescissione del contratto</p> <p>43 <input type="checkbox"/> Annullamento di una fattura</p> <p>44 <input type="checkbox"/> Comunicazione di informazioni</p> | <p>45 <input type="checkbox"/> Correzione della valutazione dei danni</p> <p>46 <input type="checkbox"/> Versamento di risarcimento dei danni per un importo di: <input style="width: 100px;" type="text"/></p> <p>47 <input type="checkbox"/> Rimborso dell'anticipo per un importo di: <input style="width: 100px;" type="text"/></p> <p>48 <input type="checkbox"/> Rimborso di altri pagamenti effettuati per un importo di: <input style="width: 100px;" type="text"/></p> <p>49 <input type="checkbox"/> Riduzione di prezzo per un importo di: <input style="width: 100px;" type="text"/></p> <p>50 <input type="checkbox"/> Pagamento agevolato</p> |
|---|---|

51 Ulteriori particolari:

52 Altro tipo di domanda:

RISPOSTA DELL'IMPRESA / DEL PROFESSIONISTA

4

Riferimento (fornito dal professionista):

53 Accetto interamente il suo reclamo e m'impegno a:

54 Accetto in parte il suo reclamo e le propongo di:

entro un termine di

55 Non riconosco la fondatezza del suo reclamo ma accetto di compiere un gesto commerciale e m'impegno a:

entro un termine di

56 Non accetto il suo reclamo. Giustificazione:

57 Le propongo di sottoporre la controversia ad un organo sottoindicato, competente per la risoluzione extragiudiziale di questo tipo di controversia in materia di consumo:

Fatto a

, il

FIRMA:



PARTE DESTINATA AD ESSERE INVIATA DAL CONSUMATORE AL PROFESSIONISTA

Riferimento fornito dal professionista:

Reclamo presentato da:

Nei confronti di:

A nome di:

58 Sono soddisfatto/a e accetto la sua proposta di risoluzione della controversia

59 Non accetto la sua proposta poiché:

60 In seguito alla vostra proposta la informo che sottoporro la controversia all'organo da lei proposto.

Fatto a

, il

FIRMA: