

PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE PER OPERAZIONI DI LOCAZIONE FINANZIARIA

Offerta presso i locali della Total Leasing S.p.A.

Si consiglia una lettura attenta dei diritti prima di scegliere il prodotto e di firmare il contratto.

DIRITTI

Prima di scegliere

- Avere a disposizione e ricevere una copia di questo documento;
- Avere a disposizione e ricevere il foglio informativo relativo alla locazione finanziaria che ne illustra caratteristiche, rischi e i costi tutti;
- Ottenere gratuitamente e portare con sé una copia completa del contratto e/o il documento di sintesi, anche prima della conclusione e senza impegno per le parti. Solo per i contratti di finanziamento è previsto un rimborso spese all'intermediario. Nei contratti di finanziamento, tuttavia, il cliente può ottenere gratuitamente e portare con sé copia dello schema del contratto e di un preventivo.
- Conoscere il tasso leasing della locazione finanziaria.

Al momento di firmare

- Prendere visione del documento di sintesi con tutte le condizioni economiche, unito al contratto;
- Stipulare il contratto in forma scritta;
- Ricevere una copia del contratto firmato dall'intermediario e una copia del documento di sintesi, da conservare;
- Non avere condizioni contrattuali sfavorevoli rispetto a quelle pubblicizzate nel foglio informativo e nel documento di sintesi;
- Scegliere il canale di comunicazione, digitale o cartaceo, attraverso il quale ricevere le comunicazioni.

Durante il rapporto contrattuale

- Ricevere comunicazioni sull'andamento del rapporto almeno una volta l'anno, mediante un rendiconto e il documento di sintesi;
- Ricevere la proposta di qualunque modifica unilaterale delle condizioni contrattuali da parte dell'intermediario, se la facoltà di modifica è prevista nel contratto. La proposta deve pervenire con un preavviso di almeno 30 giorni ed indicare il motivo che giustifica la modifica. La proposta può essere respinta entro 60 giorni, 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;
- Nei contratti di leasing al consumo proseguire il rapporto contrattuale e continuare a pagare le rate alle scadenze prestabilite anche nel caso di mancato pagamento di una rata, purché questa non superi l'ottava parte dell'importo originario complessivo.

Alla chiusura

- Nei contratti di leasing al consumo, estinguere in anticipo il rapporto contrattuale senza penalità, versando il capitale residuo, gli interessi e gli altri oneri maturati sino a quel momento e una somma non superiore all'1% del capitale residuo se prevista dal contratto;
- Nei contratti di leasing al consumo, ottenere la chiusura del contratto nei tempi indicati nel foglio informativo;
- Ricevere il rendiconto che attesta la chiusura del contratto a fronte dell'esercizio dell'opzione finale di acquisto e riepiloga tutte le operazioni effettuate.

RECLAMI E RICORSI

Il cliente può presentare un reclamo alla società inviando, all'attenzione dell'Ufficio Reclami, una lettera raccomandata a/r al seguente indirizzo: Total Leasing S.p.A., Via Milano nr. 87/A, 25126 Brescia; oppure un fax al numero 030/3730848 oppure una e-mail all'indirizzo info@totalleasing.it.

Total Leasing S.p.A. risponderà entro 30 giorni dal ricevimento.

Qualora il cliente non fosse soddisfatto o non avesse ricevuto risposta nel termine indicato, prima di ricorrere al giudice, può rivolgersi a: Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'arbitro Bancario Finanziario si può consultare la Guida Pratica all'ABF a disposizione della clientela sul sito web www.arbitrobancariofinanziario.it o chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia.