

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 ricevere 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;
- 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

- Ricevere il **rendiconto** che attesta la chiusura del contratto anche **a fronte dell'esercizio dell'opzione finale di acquisto** e riepiloga tutte le operazioni effettuate.

RECLAMI E RICORSI

Per eventuali contestazioni relative al rapporto regolato dal contratto, il Cliente può fare reclamo inoltrandolo al nostro Ufficio Reclami nelle seguenti modalità:

- tramite posta ordinaria o raccomandata a/r all'indirizzo Total Leasing spa – Ufficio Reclami – Via Milano 87/A – 25126 Brescia;
- tramite e-mail o PEC all'indirizzo **totalleasingspa@legalmail.it**;
- tramite Fax al numero 030 3730848;
- tramite consegna manuale presso la nostra sede in Via Milano 87/A, Brescia.

L'intera gestione del reclamo e l'interazione con il personale di Total Leasing spa sarà a titolo gratuito.

L'Ufficio Reclami risponderà entro 30 giorni dal ricevimento.

Se il cliente non sarà soddisfatto o non avrà ricevuto risposta entro i 30 giorni, prima di ricorrere al giudice potrà rivolgersi

all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito **www.arbitrobancariofinanziario.it**, oppure direttamente telefonando al numero 02 72424246 o inviando una mail all'indirizzo di posta elettronica **milano.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it**, in alternativa chiedere presso le filiali della Banca d'Italia oppure direttamente presso i nostri uffici. La decisione dell'Arbitro Bancario Finanziario non impedisce al Cliente di rivolgersi all'autorità giudiziaria ordinaria.

Per rispettare le disposizioni in materia di mediazione obbligatoria previste dal decreto legislativo 4 marzo 2010 n.28, prima di rivolgersi all'autorità giudiziaria, il Cliente e Total Leasing Spa devono effettuare il procedimento di mediazione, quale condizione di procedibilità e pertanto ricorrere all'organismo di Conciliazione Bancaria costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR (**www.conciliatorebancario.it**) dove è consultabile anche il relativo Regolamento.

La condizione di procedibilità ai sensi del decreto legislativo 4 marzo 2010 n.28 si intende attuata nel caso in cui il Cliente abbia esperito il procedimento di cui sopra presso l'ABF.

Queste disposizioni valgono anche per le controversie che dovessero sorgere anche tra Total Leasing Spa e gli eventuali garanti del cliente.