

INFO SENIOR



Bollettino informativo della DG HR

APRILE-GIUGNO 2015 #6

Utilizzare l'RCAM on-line: perché non VOI ?



Circa 5 000 pensionati hanno già accesso all'applicazione **RCAM on-line** che consente di gestire le proprie spese mediche in modo rapido e pratico. Disponete di un PC, un tablet o uno smartphone ? Niente di più semplice!

Fate una fotografia delle vostre ricevute oppure scannerizzatele, aprite l'applicazione

RCAM on-line e, con pochi clic, avrete già presentato domanda di rimborso. Non ci sarà più alcun bisogno di acquistare francobolli, buste, né di andare alla posta. Basta solo disporre di un conto ECAS. Come fare per ottenerlo? Non esitate a recarvi di persona presso i nostri uffici oppure a telefonare :

A ISPRA : su appuntamento presso paolo.bardelli@ec.europa.eu

Club House del CCR – Via Esperia 467 – Ispra - Tel.: +39 0332 789026

A BRUXELLES : tutti i giorni dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.00, senza appuntamento

27, rue de la Science - 00/03 - Tel+ 32 2 297 68 88/+ 32 2 297 68 89

A LUSSEMBURGO : su appuntamento presso florent.charton@ec.europa.eu

12, rue Guillaume Kroll a Gasperich – Edificio Drosbach B1/070

o per telefono: +352 4301 36100.

Se risiedete altrove o non siete in grado di spostarvi, è possibile richiedere il conto ECAS tramite il **PMO CONTACT**: una volta entrati nell'applicazione, selezionate il tasto "Assur.Maladie/Accidents/Mal Prof", quindi il tasto "RCAM on-line (*support technique – sostegno tecnico*)".

i PMO CONTACT ON-LINE

Nuovo formulario di domanda di rimborso delle spese mediche

Recentemente vi è stato comunicato che esiste ora un nuovo formulario cartaceo. Questo formulario è stato in effetti modificato onde consentire un espletamento più rapido della pratica e limitare i rischi di errore. Esso contiene soltanto 5 righe (anziché 10) e non permette più di combinare diverse valute in un unico formulario. Se non adoperate "RCAM on-line", è possibile utilizzare questo nuovo formulario. Fate un certo numero di fotocopie dei modelli in bianco che vi sono stati inviati in modo da aveme sempre a portata di mano.

I vecchi formulari di 10 righe non sono più accettati a partire dal 1° aprile 2015.



i RCAM ON-LINE

e Nuovi formulari su My Intracomm

Spese mediche: quali documenti allegare per essere rimborsati ?

Importante! I documenti giustificativi che allegare alle domande devono essere conformi alla normativa in vigore nei paesi in cui ha avuto luogo la prestazione.

Le ricevute e le fatture devono contenere le seguenti informazioni :

- il nome completo del malato
- la natura dell'atto o degli atti medici
- le date e gli onorari percepiti per ciascun atto medico
- il nome e i riferimenti ufficiali dell'operatore sanitario.



i RCAM ON-LINE

i PMO CONTACT ON-LINE

TEL. + 32 2 299 77 77 (9:30-12:30)

Ricovero in ospedale – assunzione a carico



Se dovete affrontare spese mediche elevate (ricovero, parto, trattamenti, ...), l'assicurazione malattia può, a determinate condizioni, pagare la fattura direttamente all'ospedale. In tal caso, l'RCAM salda l'importo della fattura e detraerà il 15% o il 20% restante a vostro carico dal rimborso delle vostre spese mediche future.

L'assunzione a carico è sempre l'opzione migliore?

No. Nei paesi in cui la medicina è cara (in particolare negli Stati Uniti, in Svizzera, in Canada e in Norvegia), l'esperienza ci insegna che il pagamento diretto da parte dell'affiliato, anziché da parte dell'RCAM, può ridurre significativamente l'importo della fattura in quanto è possibile negoziare i prezzi richiesti. Di

conseguenza, l'importo che resterà a vostro carico sarà anch'esso ridotto. Sappiate che se voi pagate direttamente la fattura è possibile concedervi un anticipo a determinate condizioni.

Viste e considerate le difficoltà connesse all'assunzione a carico in alcuni paesi e l'importo che resterà a vostro carico dopo l'intervento del RCAM, si raccomanda vivamente di stipulare un'assicurazione complementare/assistenza. Essa vi assisterà utilmente ovunque (o quasi) nel mondo, 24 ore su 24. Essa organizzerà, eventualmente, un rimpatrio (che non è coperto dall'RCAM), anticiperà le spese mediche e vi rimborserà, ove necessario, la parte rimanente a vostro carico dopo l'intervento dell'RCAM.

Quando presentare domanda di **assunzione a carico**?

La domanda va presentata prima del trattamento o del ricovero in ospedale. In caso di ricovero d'urgenza, l'assunzione a carico potrà essere concessa se il carattere urgente è giustificato.

Se l'assunzione a carico riguarda un ricovero in Francia, dovrete trasmettere all'ufficio di liquidazione un referto medico in quanto le fatture relative al ricovero rilasciate in questo paese non sono abbastanza particolareggiate.

i RCAM ON-LINE

i PMO CONTACT ON-LINE

TEL. + 32 2 299 77 77 (9:30-12:30)

Astuzie dell'RCAM on-line

- La vostra domanda di rimborso presentata tramite l'applicazione RCAM on-line è respinta perché manca un documento, una fattura o una prescrizione? Sappiate che la pratica è considerata chiusa. Dovrete quindi presentare una nuova domanda on-line e accludere l'intera documentazione, compresi i documenti mancanti. Non mandate i documenti mancanti per posta, e-mail o tramite PMO CONTACT. Presentare una nuova domanda completa tramite RCAM on-line è il modo più rapido per ottenere un rimborso.
- Presentate le domande man mano che effettuate le spese. Siete andati dal medico? Avete acquistato dei medicinali? Non aspettate: chiedete il rimborso di ciò che avete già speso. È meglio per le vostre finanze e per una corretta gestione del nostro regime. Sarete rimborsati più in fretta, eviterete qualsiasi rischio di perdita dei vostri documenti facilitando inoltre il lavoro dei nostri funzionari responsabili: aiutateli ad aiutarvi!
- Avete un problema di inserimento o di comprensione del vostro conteggio? Postate un messaggio su **Yammer After EC**, il forum di discussione dei pensionati della Commissione. Dei gruppi di aiuto on-line sono stati istituiti (Help PMO CONTACT, Help RCAM-JSIS, Help ECAS) da ex colleghi, esperti nella materia, che lavorano gratuitamente. Essi sono a vostra disposizione per rispondere ai vostri quesiti e vi forniranno le spiegazioni necessarie.



i RCAM ON-LINE

YAMMER AFTER EC

Errori nelle spese mediche ?

PMO-CONTACT

Avete constatato un errore nella vostra distinta delle spese mediche o nella vostra autorizzazione preventiva? Rivolgetevi al PMO CONTACT o, meglio ancora, utilizzate **PMO CONTACT on-line**. Consultate le domande e le risposte proposte oppure scrivete la vostra domanda precisa in "Contacter le PMO".

i PMO CONTACT ON-LINE

TEL. + 32 2 299 77 77 (9:30-12:30)

Ambulanza e spese di trasporto

Alcune spese di trasporto per ragioni mediche quali gli spostamenti in treno o le spese di ambulanza possono essere rimborsate.

Se si tratta di un trasporto non urgente occorre l'autorizzazione preventiva.

Scannerizzate il certificato del medico precisando :

- la ragione medica
- il numero di spostamenti
- il tragitto da effettuare
- il tipo di trasporto necessario.



Caricate il certificato in **RCAM on-line** con la vostra domanda di autorizzazione preventiva. Se non avete accesso a RCAM on-line, seguite la procedura tradizionale compilando il formulario cartaceo di **domanda di autorizzazione preventiva**. Non dimenticate di allegare tutti i necessari documenti giustificativi originali (non senza averne prima fatto una fotocopia) ed inviate il tutto al vostro ufficio di liquidazione (l'indirizzo figura sul formulario). Nel caso di un trasporto urgente motivato, l'autorizzazione preventiva non è necessaria.

Allorché l'autorizzazione preventiva vi è concessa, potete presentare domanda di rimborso, accludendo la fattura particolareggiata e/o i titoli di trasporto, quindi mandate il tutto al vostro ufficio di liquidazione.

Il rimborso delle spese di trasporto è autorizzato unicamente se la persona non è in grado di muoversi oppure in casi ben precisi. Le spese sono rimborsate all'80% (oppure al 100% in caso di malattia grave).

Attenzione: talune spese non sono rimborsate, come la consultazione di un medico generalista, il trasporto verso un luogo di cure termali o di convalescenza oppure le spese di rimpatrio in caso di malattia o di incidente.

i RCAM ON-LINE

i PMO CONTACT ON-LINE

TEL. + 32 2 299 77 77 (9:30-12:30)

Proroga dell'assegno per figlio a carico



L'assegno per figlio a carico è concesso alle condizioni stabilite all'articolo 2 dell'allegato VII dello Statuto allorché il figlio sia effettivamente mantenuto dal suo genitore funzionario o ex funzionario.

Allorché un figlio di età superiore ai 18 anni, colpito da una malattia grave o da un'infermità ha entrate proprie, si procede ad una valutazione in base a criteri ben precisi, per sapere se sia in grado o meno di sopperire alle proprie necessità. Per conoscere la soglia delle entrate percepite dal figlio oltre la quale egli non è più considerato a carico del proprio genitore, si prega di consultare l'**I.A. n° 4-2015** del 27/01/2015.

i PMO CONTACT ON-LINE

TEL. + 32 2 299 77 77 (9:30-12:30)

Cure dentistiche



L'RCAM copre tutte le cure e i trattamenti relativi ai vostri denti: prevenzione (consultazione, radiografia, fluorizzazione, rimozione del tartaro, otturazione, devitalizzazione, estrazione e anestesia), parodontologia, ortodonzia occlusodonzia, protesi e implantologia.

Non occorre introdurre un preventivo per le cure e i trattamenti di prevenzione.

Per i trattamenti di occlusodonzia, ortodonzia, parodontologia, protesi o implantologia, chiedete al dentista di compilare (prima di iniziare il trattamento) :

- o un preventivo di trattamento ortodontico (unicamente nel caso di trattamento ortodontico)
- o un preventivo di trattamento dentario (in tutti gli altri casi).

Dovete scannerizzare questo preventivo e trasmetterlo tramite l'applicazione RCAM on-line seguendo la procedura di domanda di autorizzazione preventiva. Caricate nell'applicazione le radiografie e/o i modelli di studio. Conservate i documenti originali.

Se non avete accesso all'RCAM on-line, seguite la procedura cartacea tradizionale stampando il preventivo dentistico oppure quello ortodontistico. Allegate tutti i necessari documenti giustificativi originali (non senza averne prima fatto una fotocopia) e inviate il tutto al vostro ufficio di liquidazione.

Aspettate di ricevere l'autorizzazione del dentista di fiducia prima di sottoporvi al trattamento. Presentate quindi domanda di rimborso e allegare la parcella del dentista o la fattura relativa al ricovero.

i RCAM ON-LINE

🔗 Guida all'uso: come introdurre un preventivo di spese dentistiche?

i PMO CONTACT ON-LINE

TEL. + 32 2 299 77 77 (9:30-12:30)

Quale è il rimborso per le protesi dentarie ?

Le spese sono rimborsate all'80% entro i seguenti massimali :

- **protesi fisse :**

- inlay in oro o ceramica, falso moncone fuso: 250 EUR
- corona fusa, corona telescopica, corona o elemento ceramico-metallici, faccetta in ceramica: 250 EUR
- attacco (barra di Dolder: per pilastro): 250 EUR
- corona o ponte provvisorio (*): 30 EUR

- **riparazione di protesi fisse :**

- rimozione o reinserimento di elementi fissi (per elemento): 50 EUR
- riparazione di corone o di elementi di ponte (eccetto corone o elementi provvisori) per elemento : 90 EUR

- **protesi mobili :**

- placca base in resina provvisoria, placca occlusale (esclusa la mascherina per sbiancamento): 200 EUR
- dente o gancio su base in resina: 50 EUR
- protesi completa superiore o inferiore: 800 EUR
- placca base in resina provvisoria: 90 EUR
- dente o gancio provvisorio su base in resina: 30 EUR
- placca metallica fusa (con i ganci): 400 EUR
- dente su placca metallica fusa (fino a un massimo di 10): 100 EUR

- **riparazione di protesi mobili :**

- riparazione di una placca in resina, aggiunta (sostituzione) di un dente o di un gancio su base in resina o metallica (*): 60 EUR
- ribasamento (parziale o totale/placca in resina o metallica): 150 EUR.

(*): Per la corona provvisoria e le riparazioni su base metallica (cromo-cobalto), i massimali vengono raddoppiati.



i PMO CONTACT ON-LINE

TEL. + 32 2 299 77 77 (9:30-12:30)

Il vostro interlocutore al servizio Pensioni

Avete un quesito relativo al calcolo della vostra pensione? Avete traslocato? La vostra situazione familiare è mutata? Sappiate che avete un interlocutore privilegiato al servizio Pensioni. Troverete il suo nome in alto a sinistra del vostro ultimo bollettino di pensione, come pure il suo numero di telefono. La cosa più semplice ed efficace è comunque inviargli un e-mail. Potete anche fare la vostra domanda tramite il PMO CONTACT on-line.



 **My Intracomm** : elenco dei funzionari responsabili della pensione.

 **PMO CONTACT ON-LINE**

My Intracomm: problema di visualizzazione



Utilizzate Windows 7 e Internet Explorer 11. Non riuscite più a visualizzare la pagina di My Intracomm al 100%? Questo fenomeno è conosciuto. Il problema non è dovuto a My Intracomm bensì al vostro navigatore Internet Explorer a partire dal suo ultimo aggiornamento da parte di Microsoft, che ne è proprietario. In particolare, la versione 11 dell'Internet Explorer è alquanto problematica. La soluzione : cambiate navigatore ed optate per :

- Google Chrome <http://www.google.com/chrome/> o
- Mozilla Firefox <https://www.mozilla.org/fr/firefox/new/> o
- Apple Safari http://telecharger.cnet.com/Apple-Safari/3000-2356_4-10697481.html.

Sono gratuiti, possono essere scaricati rapidamente e voi potete collegarvi nuovamente a My Intracomm senza alcun problema.

 per richiedere un codice di accesso : HR-INTRACOMM-CODE-PENSIONNES@ec.europa.eu
portale pensionati : <https://myintracomm-ext.ec.europa.eu/retired>

 **HELPDESK MY INTRACOMM**

Espace Seniors a Bruxelles



L'Espace Seniors è sito al pianterreno di rue de la Science, 29. Si tratta al tempo stesso di un punto di incontro e di informazione per i pensionati. Da un lato del corridoio si trova un salotto confortevole e conviviale che invita a rilassarsi e ad incontrare, eventualmente, ex colleghi. Di fronte, si trova uno spazio che contiene quattro computer con accesso all'intranet **My Intracomm** nonché un accesso protetto a Internet. Una stampante, due telefoni ed uno scanner sono altresì disponibili. Questo luogo è riservato esclusivamente ai pensionati delle istituzioni che vi hanno accesso assolutamente libero e che possono servirsi del materiale messo a disposizione.

Una permanenza dell'Assicurazione malattia vi è assicurata tutti i giorni ed è accessibile **senza appuntamento**. Un collega è presente per rispondere alle domande relative al Regime comune di assicurazione malattia nonché garantire il follow-up delle pratiche mediche. Egli non può invece intervenire per compilare le domande di rimborso di spese mediche.

 **ESPACE SENIORS – 29, RUE DE LA SCIENCE – 00/31 ET 00/35**

Aperto dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 17.45

Permanenza Assicurazione malattia: 00/36

Lunedì, mercoledì, venerdì dalle 9.30 alle 12.30

Martedì, giovedì dalle 14.00 alle 17.00

Su presentazione del lasciapassare per i pensionati alla servizio accoglienza dell'edificio

Commission en direct: quale formato scegliere ?



Siete curiosi di sapere che cosa fanno i vostri colleghi della Commissione per rispondere alle esigenze e alle priorità dell'Europa? Leggete **Commission en direct**, il settimanale del personale della Commissione, pubblicata nove volte all'anno.

Potete scegliere tra la versione cartacea, inviata, su richiesta, al vostro domicilio, la versione PDF oppure la recentissima versione e-book. Essa vi consente di leggere Commission en direct sul vostro tablet o sul vostro smartphone ovunque voi siate.

Per far ciò dovete disporre sul vostro tablet o smartphone di un'applicazione gratuita e scaricare la vostra copia oppure, a partire dal vostro computer, inviare il link verso il tablet o lo smartphone. Una volta scaricati gli e-books, potrete leggerli senza essere collegati.

i PER RICEVERE COMMISSION EN DIRECT VERSIONE CARTACEA : OIB-MAILING-PMO@EC.EUROPA.EU

Per leggere la versione PDF e scaricare l'e-book :

• My IntraComm – <http://europa.eu/!JQ84Mf>

o

<https://myintracomm-ext.ec.europa.eu/fr/cend/pages/index.aspx>

• EU Bookshop – http://bit.ly/CEND_EUbookshop

Si torna a scuola



Nel 2014, quasi 700 funzionari dell'UE sono ritornati nelle loro vecchie classi ed hanno parlato con 64 000 studenti in 920 scuole. Perché non voi?

Lo scopo dell'iniziativa UE "Si torna a scuola" è che voi, funzionari o ex-funzionari, ritorniate nella vostra scuola secondaria e vi trasformiate in ambasciatori dell'Unione europea per un giorno. In veste di ambasciatore UE condividerete la vostra personale esperienza con l'Europa e intavolerete un dibattito con gli studenti di oggi su molteplici argomenti correlati all'Unione europea.

Il progetto europeo "Si torna a scuola" offre ai giovani l'occasione di conoscere il progetto europeo da vicino e, per loro, voi sarete il volto dell'Europa. I colleghi che finora hanno partecipato al progetto sono concordi nel dichiarare che si sia trattato di una preziosa esperienza innanzitutto perché schiude agli studenti le porte di una realtà diversa da quella della loro vita professionale quotidiana; secondariamente, perché è molto gratificante rappresentare l'Europa nel proprio paese.

Come si partecipa ?

Esiste un elenco di paesi che organizzano l'esercizio 2015 del progetto "Si torna a scuola" e delle persone cui rivolgersi per ottenere maggiori informazioni. Se il vostro paese al momento non organizza "ufficialmente" un esercizio "Si torna a scuola", potete sempre ritornare nella vostra scuola su base volontaria.

Vi invitiamo a rivolgervi alla rappresentanza UE nel vostro paese che potrà assistervi mettendo a vostra disposizione materiale promozionale, ecc.

Dovreste inoltre mettervi in contatto con la DG COMM alla Commissione. Così facendo, la DG COMM può tener conto della vostra visita per eventuali valutazioni future di tale esercizio ed aiutarvi a trovare una scuola se non ne avete in mente una ben precisa.

i SI TORNA A SCUOLA

ELENCO DEGLI UFFICI DI RAPPRESENTANZA CE

REFERENTE PRESSO LA DG COMM : VIRGINIA.QUIRKE@EC.EUROPA.EU

Conoscete Eurostat ?



Eurostat è l'Ufficio statistico dell'Unione europea. Istituito nel 1953, i suoi servizi sono basati a Lussemburgo. Il ruolo di Eurostat consiste principalmente nel fornire statistiche e trasmettere dati alle istituzioni in modo che esse possano definire, mettere in atto ed analizzare le politiche comunitarie. Eurostat propone tutta una serie di dati importanti e interessanti che i poteri pubblici, le imprese, i giornalisti e i cittadini possono utilizzare a fini professionali e nella loro vita quotidiana. Le statistiche danno risposta a numerosi interrogativi. La disoccupazione aumenta o diminuisce? Le emissioni di CO2 sono maggiori rispetto a quelle di dieci anni fa? Qual è il numero di donne attive? Qual è lo stato di salute dell'economia nel vostro paese?

Consultate Eurostat e partecipate al Quiz per testare in 7 minuti le vostre conoscenze in materia europea!

<http://ec.europa.eu/eurostat/about/overview>

<http://ec.europa.eu/eurostat/quiz/fr/>

Inchiesta EUROSTAT sulle spese delle famiglie



L'Eurostat ha effettuato un'inchiesta sulle spese delle famiglie fra i membri del personale in pensione nel 2013. Sono pervenute circa 2000 risposte, il che costituisce un eccellente tasso di risposta, superiore al 10%. L'analisi dei dati è tuttora in corso. Il processo di verifica è esaustivo onde garantire le migliori statistiche sulla base delle informazioni trasmesse. La maggior parte delle risposte è pervenuta dal Belgio, dalla Francia, dal Lussemburgo, dall'Italia e dal Regno Unito. Per la prima volta,

le risposte sono giunte da paesi che hanno aderito all'UE successivamente al 2004 (la precedente inchiesta risale al 2002). Nonostante l'eccellente tasso di risposta, per numerosi paesi il numero non sarà tuttavia sufficiente per fornire valide statistiche individuali del paese in questione. Sarà necessario quindi raggruppare le risposte con quelle dei paesi vicini. Il 14% di quanti hanno risposto vive in case in affitto mentre l'86% in case di proprietà. Lo spazio abitabile medio per i locatari è di 112 m² e di 172 m² per i proprietari. Il 71% dei proprietari non ha alcun prestito da rimborsare. Il 43% vive in una casa indipendente, il 16% in una casa semi-indipendente o non-indipendente, il 31% in un appartamento con due camere da letto o più e il 5% in un monolocale oppure in un appartamento con una sola camera da letto. Solo pochissimi dei rispondenti vivono in istituti di cura. I risultati dell'inchiesta costituiranno una struttura di consumo per 12 principali gruppi "COICOP"(cfr. in appresso). Si prevede che tale struttura sarà disponibile in tempo come input per il calcolo dei coefficienti correttivi del mese di luglio 2016.

Che cos'è il COICOP ?

"**COICOP**" significa "classificazione dei consumi individuali per funzione". Si tratta di una nomenclatura messa a punto dalla divisione Statistiche delle Nazioni Unite per classificare e analizzare, in base alla loro assegnazione, le spese relative ai consumi individuali delle famiglie, delle istituzioni senza scopo di lucro al servizio delle famiglie e delle pubbliche amministrazioni. Essa comprende 14 categorie quali: prodotti alimentari, abiti e scarpe, alloggio, acqua, gas, elettricità, mobilio, oggetti per uso domestico, salute, trasporti, attività del tempo libero, insegnamento, ristoranti, ecc.

FONTE : EUROSTAT

Acquisti on-line

Dal mese di giugno 2014, voi beneficiate di migliori norme di tutela dei vostri acquisti on-line di prodotti e servizi. È possibile in particolare:

- ricevere informazioni essenziali prima di stipulare un contratto
- pagare tramite carta di credito senza sovra costi ingiustificati
- farsi consegnare la merce entro i termini convenuti
- restituire le merci acquistate
- pagare unicamente le merci per le quali avete esplicitamente dato il vostro accordo.



Quello che bisogna sapere prima di acquistare

Prima di effettuare qualsiasi acquisto nell'UE, sia in negozio che on-line, il rivenditore deve fornirvi informazioni chiare, corrette e comprensibili sul prodotto o sul servizio. Dovete, in particolare, ricevere le seguenti informazioni:

- caratteristiche del prodotto o del servizio
- nome e indirizzo postale del venditore
- numero di registro commerciale
- prezzo complessivo, comprese le spese di consegna. Se esse non sono state previamente convenute, dovete essere informati almeno sul metodo di calcolo del prezzo
- modalità di pagamento e di consegna, segnatamente le restrizioni di consegna applicabili in taluni paesi
- diritto di recesso
- disponibilità del servizio di assistenza alla clientela
- durata del contratto.

In linea di massima, i diritti che vi conferisce la normativa europea si applicano anche agli acquisti effettuati presso i venditori on-line che risiedono al di fuori dell'UE. Sappiate tuttavia che potete incontrare maggiori difficoltà nel far valere i vostri diritti presso i venditori la cui sede si trova al di fuori dell'UE.

Acquisto, consegna e pagamento

Per qualsiasi acquisto on-line dovete ricevere immediatamente una conferma della transazione. Può trattarsi di un messaggio di posta elettronica nel vostro conto personale sul sito web del venditore; la condizione è che voi possiate conservarla e che il venditore non possa modificarla senza il vostro accordo.

Dovete ricevere informazioni chiare circa il prezzo complessivo, ivi compreso il prezzo di consegna ed altri eventuali costi. Dovete inoltre riconoscere attivamente (ad esempio cliccando su un tasto) di averne preso atto e di impegnarvi ad effettuare il pagamento.

Sappiate che, come per qualsiasi ordinazione effettuata in un negozio, anche le merci ordinate on-line devono essere consegnate entro trenta giorni, a meno che un'altra data non sia stata convenuta con il venditore.

Se il venditore desidera rilasciare la fattura delle spese per l'utilizzo di un particolare metodo di pagamento, va detto che tali spese non possono essere superiori alle spese effettive sostenute per evadere il vostro pagamento. Alcuni paesi vietano puramente e semplicemente la fatturazione di dette spese.

Allorché acquistate dei beni o servizi per posta, telefono o internet da un venditore professionista con sede nell'UE, avete il diritto di restituire i prodotti entro i 14 giorni successivi alla loro spedizione.

Abbonamenti a internet

Il fornitore ha l'obbligo di comunicarvi le seguenti informazioni:

- prezzi, tassi e spese applicabili, opzioni e forfait compresi
- condizioni standard
- qualità del servizio (velocità di caricamento ad esempio).

Egli deve inoltre:

- notificarvi in anticipo se desidera modificare il contratto (per aumentare le sue tariffe ad esempio)
- permettervi di rescindere il contratto senza il pagamento di alcuna penale, se non siete d'accordo con le nuove condizioni
- proporre contratti di una durata massima ragionevole, ad esempio di un anno. I contratti di una durata minima di due anni o più sono illegali.

Fonte: La tua Europa