

kreditu toffrilek protezzjoni akbar minn metodi ta' ħlas oħra f'każ ta' frodi u jekk il-prodott ma jasalx. Ħafna bejjiegħa onlajn jitolbu l-kodiċi CVV li jinsab fuq wara tal-karta ta' kreditu; normalment dan ikun jikkonsisti billi tipprovdi l-aħħar tliet numri tal-kodiċi. Dan il-proċess jgħin sabiex jiġi evitat li, xi hadd li b'xi mod ikun irnexxielu jikseb dettalji personali bħal isem, numru tal-karta ta' kreditu flimkien mad-data ta' skadenza, jakkwista xi oġġetti permezz tal-karta ta' kreditu tiegħek. Qatt m'għandek tagħti l-informazzjoni dwar il-karta ta' kreditu tiegħek f'emajl jew fuq sit li ma joffrix protezzjoni.

**Oqgħod attent minn siti li ma jaċċettawx karti ta' kreditu, iżda jinsistu fuq trasferimenti bankarju.**

#### Rimedji

- **Ikkuntattja lin-negozjant:** Meta tinqala problema, bħal prodott difettuż jew l-prodott ma jasallex,

l-ewwel għandek tressaq l-ilment tiegħek direttament man-negozjant bil-miktub. Għandek tispjega b'mod ċar il-problema u x'qiegħed tistenna mill-bejjiegħ. Fejn possibbli, għandek tehmeż ukoll l-evidenza fotografika.

- **Chargeback (Sistema bankarja għall-ħlas lura):** Jekk in-negozjant jirrifjuta li jipprovdi rimedju u tkun ħallast b'karta ta' kreditu, tista' tapplika għal proċedura ta' chargeback. Dan hu dritt (għalkemm mhux wiehed awtomatiku) mogħti mingħand min joħroġ il-karta ta' kreditu kull darba li jkun hemm ksur tal-kuntratt ta' bejgħ f'ċerti sitwazzjonijiet, speċjalment transazzjonijiet onlajn. Normalment, il-Bank jikkuntattja n-netwerk internazzjonali, li imbagħad tagħmel kuntatt mal-Bank li jkun ipproċessa t-transazzjoni f'isem il-bejjiegħ. Il-



bejjiegħ jista' jwieġeb u joġġezzjona għaċ-chargeback. Jekk ma jwegibx sa ċertu żmien (normalment madwar 40 ġurnata), iċ-chargeback jiġi awtomatiku. Il-limitu ta' żmien biex titlob chargeback hu ta' madwar 120 jum mid-data tat-transazzjoni. Dan iż-żmien huwa biss indikazzjoni għaliex kull Bank ikollu l-metodu tiegħu u allura tajjeb li wiehed jaqra sew it-termini u l-kundizzjonijiet.

**Ma tistax tuża din il-proċedura f'każ ta' servizz ħażin, kwalita' tal-prodott jew fejn l-ammont tat-talba għal ħlas lura ma jkunx speċifikat.**

Cahda ta' responsabbiltà: Iffinanzjat mill-Unjoni Ewropea. Il-fehmiet u l-opinjoni jiet espressi huma madankollu dawk tal-awtur(i) biss u mhux bilfors jirriflettu dawk tal-Unjoni Ewropea jew tal-Kunsill Ewropew tal-Innovazzjoni u l-Aġenzija Eżekuttiva għall-Intrapriżi Żgħar u Medji (EISMEA). La l-Unjoni Ewropea u lanqas l-Awtorità li tagħti l-ghotja ma jstgħu jinżammu responsabbli għalihom.

**Ċentri Ewropej tal-Konsumatur:** Wara li tkun ikkuntattajt lin-negozjant, tista' tikkuntattja liċ-Ċentru Ewropew tal-Konsumatur fil-pajjiż residenzjali tiegħek. Iċ-Ċentru jiftaħ talba għalik u jibda l-proċess ta' medjazzjoni biex tintlaħaq soluzzjoni amikevoli mal-kummerċjant. Fejn dan il-proċess ma jirnexxi, l-uffiċjal jagħtik parir dwar aktar rimedji eżistenti, bħas-Soluzzjoni Alternattiva għat-Tilwim (ADR) jew il-Proċedura Ewropea għat-Talbiet Żgħar (ESCP).



## Ixtri B'MOD SIGUR

Illum aktar minn qatt qabel, aktar nies qed jagħzlu li jixtru onlajn sabiex jissodisfaw il-ħtiġijiet tax-xiri tagħhom. Ix-xiri onlajn huwa l-iktar għażla konvenjenti għall-konsumaturi minħabba li joffri għażla aktar varjata ta' prodotti u servizzi bi prezzijiet raġonevoli u disponibbli f'kull hin tal-ġurnata.

Madankollu, meta tixtri onlajn, m'għandekx kuntatt dirett man-negozjant, u lanqas m'hu possibbli li tispezzjona l-affarijiet qabel ma takkwista l-oġġett. Mhux kull negozjant joffri servizz tajjeb u għalhekk huwa importanti li wiehed joqgħod attent meta qed juża l-internet; xi siti jistgħu ma jkunux affidabbli jew saħansitra qarrieqa. Tajjeb li tiċċekja liema metodu tal-ħlas ser tuża flimkien ma' pariri oħra imnizzlin f'dan il-fuljett sabiex l-esperjenza tiegħek meta takkwista onlajn, tkun waħda pożittiva.

 European Consumer Centres (MALTA)  
No. 47A, South Str.  
Valletta VLT 1101  
Malta

 +356 2122 1901  
 [ecc.malta@mccaa.org.mt](mailto:ecc.malta@mccaa.org.mt)  
 <https://eccnetmalta.gov.mt/>

Help and advice  
for consumers  
in Europe  
  
European Consumer Centres Malta

Co-funded by the  
European Union  




### Ix-Xiri onlajn b'mod Sigur

- **Ara min ikun il-bejjiegħ:** Qabel ma tixtri onlajn, għandek tiċċekkja l-informazzjoni kollha disponibbli dwar in-negozjant, inkluż id-dettalji sabiex tagħmel kuntatt miegħu. Is-sit għandu jipprovdi wkoll indirizz fiżiku, l-isem tal-kumpanija, u numru telefoniku. Huwa rrakkomandat li ma tixtrix mingħand negozjant li jirrifjuta li jagħtik dawn id-dettalji. Barra minn hekk, fejn ikun possibli, għandek tixtri minn siti stabbiliti.
- **Riċerka bażika:** Għandek tagħmel riċerka bażika fuq in-negozjant li ma tkunx familjari miegħu. Ifli l-kummenti ta' konsumaturi oħra dwar is-sit u evita li tixtri minn siti li għandu klassifikazzjonijiet żgħira jew kummenti negattivi.
- **Trustmark:** Għandek tiċċekkja jekk in-negozjant ikunx għażel li jkun affiljat ma' skema partikolari ta' Trustmark. It-Trustmark huwa sinjal

li jinstab fuq is-sit tan-negozjant u jfisser li n-negozjant ikkunsidra u huwa interessat li jiżgura d-drittijiet tiegħek.

- **Aqra t-Termini u l-Kundizzjonijiet:** Bħala konsumatur, trid tkun konxju tal-kundizzjonijiet tal-kuntratt, bħall-kundizzjonijiet tal-kunsinna u oħrajn relatati mat-trasportazzjoni tal-oġġett. Għalhekk, kun żgur li taqra t-termini u l-kundizzjonijiet u li tifhem sew l-implikazzjonijiet tagħhom.
- **Dokumenti:** Għandek iżzomm kopja tat-termini u kundizzjonijiet, il-konferma tal-ordni, l-irċevuta, u l-korrispondenza kollha li jkollok man-negozjant. Jaf tiġi bżonn dawn aktar tard, f'każ li jkollok bżonn tiftaħ tilwima.

### Is-Sit huwa sigur?

Sit sigur huwa identifikat billi tiċċekkja żewġ karatteristiċi ewlenin:

- Iċċekkja jekk l-indirizz tal-paġna jibdiex b' **'https://'** u mhux **'http://'**. L-ittra 's' tfisser li s-sit huwa sigur, u li nies mhux awtorizzati ma jkunux jistgħu jaċċessaw d-dettalji tiegħek waqt li tkun qed iddaħħal xi informazzjoni personali bħal isem, indirizz postali, indirizz elettroniku w d-dettalji tal-karta tal-kreditu. B'hekk, tkun qed tnaqqas ir-riskju ta' serq mill-kont bankarju tiegħek jew tal-informazzjoni personali tiegħek.
- Fittex **'katnazz'** żgħir fuq l-iskrin tiegħek, generalment, ikun jinstab fuq ix-xellug tal-indirizz tas-sit, iżda dan jiddependi mit-tip ta' 'browser' li tuża. Meta tikklikkja fuqu, inti tkun tista' taċċessa d-dettalji tas-sigurta' tas-sit.

### Ipproteġi lilek innifsek

L-informazzjoni personali u finanzjarja tiegħek huma importanti:



- Niżżel 'software' aġġornat kontra xi virus u firewall biex tevita li d-dettalji tiegħek jinsterqu waqt li tkun qed tixtri onlajn.
- Iċċekkja l-Polza tal-Privatezza. Din il-Polza tiddekrivi t-tip ta' informazzjoni personali li jistgħu jiġu miġbura mingħandek, ir-raġuni għalfejn tintalab din l-informazzjoni, u min ser ikollu aċċess għaliha.

### Il-kitba b'tipa żgħira

Meta tixtri onlajn, dejjem iċċekkja d-drittijiet tiegħek li tikkancelła. Ix-xiri onlajn generalment jagħtik id-dritt li tikkancelła x-xirja tiegħek, magħruf bħala l-perjodu ta' rtirar. Madankollu, f'ħafna każijiet dan id-dritt jiddependi mit-tip ta' prodotti li tkun xtrajt. F'ċerti każijiet bħal oġġetti ppersonalizzati, ibbukkar ta' lukanda u biljetti tal-ajru, dan id-dritt ma japplikax. Barra minn hekk, il-bejjiegħ jista' jinkludi



l-proċedura li għandha tiġi segwita jekk ikollok tirritorna l-prodott, kif ukoll il-perjodu ta' kancellazzjoni. Dan il-perjodu jista' jiġi estiż mill-kummerċjant.

### Metodi tal-Flas

- **Trasferiment bankarju:** Biex tittrasferixxi l-flus f'bank ieħor, tista' titlob lill-Bank tiegħek biex joħroġ 'bank draft' fi kwalunkwe munita jew jibgħat il-flus b'mod elettroniku permezz tas-sistema bankarja. L-iżvantaġġ ewlieni huwa li mhuwiex faċli tirkupra l-flus f'każ ta' frodi, barra minn hekk jistgħu japplikaw ukoll xi spejjeż bankarji addizzjonali.
- **Karta ta' Kreditu:** Il-karta ta' kreditu hija konvenjenti ħafna. Il-vantaġġ ewlieni tal-użu tagħha huwa li wara li tkun akkwistajt il-prodott jew servizz, tista' tikkontesta l-ħlas f'każ ta'

problema bil-prodott jew servizz li tkun xtrajt permezz tal-proċedura ta-chargeback. Dan il-proċess huwa offrut mill-Bank li joħroġ il-karta tal-kreditu.

- **Karta ta' Debitu:** Il-karta ta' debitu hija simili għal karta ta' kreditu, hliet għall-fatt li meta tuża l-karta ta' debitu tiegħek, il-flus joħroġu direttament mill-kont bankarju tiegħek. L-użu tagħha huwa adattat jekk trid l-istess konvenjenza tal-karta ta' kreditu, iżda mingħajr ir-riskju li tidhol f'dejn.

### Il-Flas Onlajn

Għandek tagħzel siti li joffru l-possibilita' li thallas b'mezzi bħal PayPal u l-karta ta' kreditu jew debitu u mhux biss ħlas b'trasferiment bankarju. It-trasferimenti bankarji jillimitaw l-opportunita' li tikseb flusek lura. Mill-banda l-oħra, l-karta ta'