



## GUIDE POUR LA DEMANDE DE BOURSE D'ÉTUDES

*Les informations contenues dans ce document ne remplacent pas le contenu de l'appel à candidature pour l'attribution des avantages et services du droit aux études pour l'année universitaire 2023/2024.*

### ❖ CE QUE VOUS DEVEZ AVOIR AVANT DE COMMENCER À REMPLIR LA DEMANDE DE BOURSE D'ÉTUDES

- **SPID** ou identifiants de connexion (uniquement si vous êtes mineur ou si vous n'avez pas la citoyenneté italienne et n'avez pas encore de permis de séjour ou de document italien en cours de validité) ;
- La description et l'emplacement du **cursus auquel vous êtes inscrit** ou que vous prévoyez de suivre, en respectant les délais prévus par les différents manifestes des études.
- **Attestation INPS-ISEE-2023** de votre famille. Pour l'obtenir, adressez-vous en temps voulu à un CAAF (Centre agréé d'assistance fiscale) ou à un expert-comptable. L'attestation INPS-ISEE-2023 doit mentionner la phrase « s'applique aux prestations facilitées pour le droit aux études universitaires en faveur de - code fiscal de l'étudiant ». Attention : les attestations INPS-ISEE-2023 ordinaires ainsi que celles comportant des omissions et/ou des divergences ne sont pas utiles pour participer au concours.
- **IBAN** d'un compte courant italien au nom de l'étudiant (vous pouvez présenter la demande même si vous n'avez pas encore votre IBAN, mais n'oubliez pas de l'insérer à temps pour le versement de la première tranche de BDS - décembre 2023, car sinon, l'Agence ne pourra pas effectuer le paiement en votre faveur) ;
- Votre code fiscal et celui de tous les membres de votre famille.

### ❖ VÉRIFIEZ SI VOUS REMPLISSEZ LES CONDITIONS ÉCONOMIQUES ET DE MÉRITE REQUISES

- **Conditions économiques :**  
**Avant** de présenter votre demande de bourse d'études pour l'année universitaire 2023/2024, vérifiez si vous remplissez les conditions économiques requises par l'appel à candidature (Art. 22).
  - a) Indicateur de Situation Économique Équivalente (ISEE) inférieur à **26 306,25 euros** ;
  - b) Indicateur de Situation Patrimoniale Équivalente (ISPE) inférieur à **57 187,53 euros**. (La valeur de l'ISPE est obtenue en divisant la valeur de l'ISP par la valeur de l'échelle d'équivalence).

Le dépassement même d'une seule des limites économiques entraîne une **exclusion**.

#### **ATTENTION !**

Pour l'étudiant ayant des revenus et des biens à l'étranger, les indicateurs ISEE et ISPE seront calculés ultérieurement par l'A.Di.S.U. sur la base de ce qui est prévu à l'art. 24.

- **Conditions de mérite :**

- a) Si vous êtes **un étudiant de première année (matricule) et que vous êtes jugé apte, vous devez atteindre le niveau de mérite minimum requis par l'appel à candidature pour conserver les avantages et ne pas être déchu** (ce qui entraîne le remboursement des sommes reçues au titre de la bourse d'études, du remboursement de la taxe régionale et de la valeur des services réellement utilisés). La vérification du respect de cette condition de mérite sera effectuée par l'Agence au cours de l'année, selon les limites et les échéances indiquées dans l'appel à candidature.

Pour participer au concours, il suffit de ne pas avoir été immatriculé préalablement à un cursus universitaire de niveau égal ou supérieur à celui pour lequel vous demandez les avantages. Veuillez noter que vous pouvez effacer votre parcours universitaire précédent uniquement en renonçant de manière irrévocable à vos études et, même en cas de renonciation, vous ne pourrez pas bénéficier de BDS pour les mêmes années de cursus pour lesquelles vous en avez déjà bénéficié (art. 17).

- a) Si vous vous inscrivez **aux années suivantes** après la première, assurez-vous d'avoir atteint, avant le 10 août 2023, le niveau de mérite minimum (crédits ECTS validés) requis pour l'année de cursus pour laquelle vous faites la demande d'aide (art. 18).

Veuillez noter que seuls les crédits ECTS obtenus et validés avant le 10/08/2023 seront pris en compte.

- **Les CFU (Crédits de Formation Universitaire) en attente de validation** que vous pouvez utiliser pour atteindre le seuil minimum de mérite, et qui doivent éventuellement être déclarés dans la section appropriée de la demande, sont uniquement ceux indiqués à l'article 20 du Règlement. Ceux relatifs aux examens passés avant le 10 août mais verbalisés ultérieurement ne pourront pas être pris en compte.
- **Si vous déclarez des crédits en attente de validation, assurez-vous qu'ils sont réellement nécessaires pour atteindre le seuil minimum de mérite, et n'oubliez pas que le paiement de la première tranche de la BDS (Bourse de Studio) pour ceux qui déclarent des crédits en attente de validation est prévu en avril 2024, et non en décembre 2023.**
- **Les crédits BONUS ne peuvent pas être utilisés pour atteindre le seuil minimum de mérite requis la première année pour les nouveaux étudiants. Vous ne pourrez les utiliser qu'à partir de la 2ème année, selon les modalités indiquées à l'article 21 du Règlement.**

#### ❖ **JE NE SUIS PAS ENCORE INSCRIT, PUIS-JE REMPLIR LA DEMANDE DE BOURSE D'ÉTUDES?**

**Oui**, au moment de remplir la demande de BDS, vous n'êtes pas obligé d'être déjà inscrit. L'important est de présenter la demande des avantages avant la date limite fixée par l'appel à candidature (ART. 11 Règlement 2023/2024), puis de vous inscrire avant la date limite fixée par votre université (ART. 14).

**ATTENTION!** Une inscription tardive avec paiement de pénalités entraîne l'exclusion du concours.

#### ❖ **COMMENT PRÉSENTER LA DEMANDE DE BDS a.a. 2023/2024**

- Rendez-vous sur le site [www.adisu.umbria.it](http://www.adisu.umbria.it) - Accès à l'Espace Étudiants - Espace réservé aux étudiants :
  - a) **Connectez-vous avec SPID (Système Public d'Identité Numérique) ;**
  - b) Si vous êtes mineur ou si vous n'avez pas la citoyenneté italienne et n'avez pas encore de permis de séjour ou de document italien en cours de validité, procédez à l'**Accréditation**, puis connectez-vous avec vos identifiants.

- Vous trouverez la page active "2023/2024 - **Demande d'avantages et de services - Bourse d'études**" que vous devrez remplir. **Dans les 24 heures suivant la clôture et la transmission de la demande**, vous recevrez un e-mail de confirmation de réception.

## ❖ COMMENT REMPLIR LE FORMULAIRE EN LIGNE

- Section **Données personnelles** :

Les données contenues dans les champs en gris sont automatiquement acquises et ne peuvent pas être modifiées pendant la remplissage de la demande de BDS. Vous pouvez apporter des modifications aux données personnelles à tout moment en accédant à la section "Anagrafica" (informations personnelles) de l'Espace réservé. Vérifiez que les informations concernant votre domicile et votre pièce d'identité sont toujours à jour. Si votre adresse est différente de celle de votre domicile, veuillez remplir également ces champs. **Notez que pour les étudiants résidant à l'étranger, la déclaration du domicile italien est obligatoire pour obtenir les paiements de la bourse.**

N'oubliez pas d'indiquer votre numéro de téléphone portable italien et votre adresse e-mail personnelle afin que nous puissions vous contacter en cas de besoin.

- Section **Choix des avantages** :

- La BDS inclut automatiquement le service de restauration (mensa).
- La BDS semestrielle ne peut être demandée que par ceux qui, à la fin de leur cycle d'études, doivent suivre le dernier semestre de l'année académique précédente.
- L'état d'étudiant résidant hors de son lieu d'études (fuori sede), pendulaire ou résidant sur le campus dépend de la distance entre la ville de résidence et celle où se trouve la faculté où vous vous inscrivez. (Consultez le tableau en Annexe 1 du Règlement).
- Si vous résidez hors du campus, vous pouvez demander un lit gratuit dans les résidences Adisu ou, si vous ne faites pas ce choix, vous pouvez conserver le statut de résident hors campus et recevoir le montant de la bourse prévu pour les étudiants ayant un logement à titre onéreux en présentant la documentation requise dans les délais et selon les modalités prévues par le Règlement (ART. 31). Si vous ne transmettez pas la documentation de logement à titre onéreux (contrat de location ou accord avec une résidence étudiante privée), vous conservez le statut de résident hors campus, mais vous recevrez le montant de la bourse prévu pour les étudiants bénéficiant d'un logement.

- Section **Inscription universitaire** :

Après avoir indiqué toutes les informations concernant le cours d'études choisi, vous devez indiquer l'année académique de première inscription et l'année académique où vous vous êtes inscrit en première année du cours d'études actuellement suivi. Les dates indiquées dans les deux champs doivent coïncider si vous êtes en règle avec vos études.

Pour les étudiants inscrits à un cours de master, l'année académique de première inscription est celle du master et non celle de l'inscription à la licence.

Le nombre indiqué dans le champ "Années académiques d'inscription totales" doit correspondre au nombre d'années comptées à partir de celle indiquée comme "Année académique de première inscription" jusqu'à l'année académique où vous demandez la bourse (par exemple, pour une demande de BDS a.a. 23/24 avec une première inscription en a.a. 20/21, le nombre total d'années d'inscription doit être de 4).

La renonciation aux études équivaut à la réinitialisation de votre parcours universitaire : donc, l'année de première inscription est celle où vous vous êtes inscrit après avoir renoncé.

Le parcours universitaire ne se réinitialise pas et NE se termine PAS par un changement de cours avec transfert d'une autre université. En cas de changement de cours et/ou

d'université, "l'Année académique de première inscription" reste la même que celle du cours de licence initialement suivi.

- Section **Conditions générales d'admission** :

Si vous ne remplissez qu'un seul des critères de cette section, vous serez exclu du concours.

- Section **Conditions générales d'admission pour l'accès aux services d'hébergement** :

Dans cette section, si vous êtes déjà logé dans une résidence Adisu, vous avez la possibilité de confirmer le lit qui vous a été attribué précédemment ou de demander un changement. Dans tous les cas, vous avez la possibilité d'indiquer dans quelle résidence vous préféreriez être logé.

Lors de l'attribution du logement, les préférences indiquées seront prises en compte uniquement en fonction des disponibilités réelles.

- Section **Critères de mérite** :

Veillez vous référer à ce qui a déjà été dit au début de ce guide concernant les CFU en attente de validation. N'oubliez pas que la moyenne des notes à indiquer est la moyenne arithmétique.

- Section **Situation économique** :

- Si vous êtes un étudiant **dont le noyau familial réside en Italie et a perçu des revenus et/ou possède des actifs en Italie**, vous devez indiquer le numéro de protocole INPS-ISEE-2023.

- Si vous êtes un étudiant **dont le noyau familial réside à l'étranger et a perçu des revenus et/ou possède des actifs à l'étranger**, vous devez obligatoirement fournir la documentation attestant des revenus et des actifs détenus à l'étranger en téléchargeant les documents dans la demande numérique appropriée sur le portail de l'Agence [www.adisu.umbria.it](http://www.adisu.umbria.it), section "Espace étudiants - Accès à l'espace étudiants - Transmission de la documentation sur les revenus et les actifs détenus à l'étranger", dans les délais prescrits et selon les modalités prévues à l'article 24 de l'appel à candidature 2023/2024.

- Si vous êtes un étudiant **dont le noyau familial réside en Italie et a perçu des revenus et/ou possède des actifs en Italie et à l'étranger**, vous devez entrer le numéro de protocole INPS-ISEE-2023 pour les revenus et les actifs détenus en Italie et fournir également obligatoirement la documentation attestant des revenus et des actifs détenus à l'étranger, en téléchargeant les documents dans la demande numérique appropriée sur le portail de l'Agence [www.adisu.umbria.it](http://www.adisu.umbria.it), section "Espace étudiants - Accès à l'espace étudiants - Transmission de la documentation sur les revenus et les actifs détenus à l'étranger", dans les délais prescrits et selon les modalités prévues à l'article 24 de l'appel à candidature 2023/2024. Si les revenus et les actifs détenus à l'étranger par votre noyau familial sont déjà inclus dans l'attestation INPS-ISEE-2023, il n'est pas nécessaire de fournir d'autres documents relatifs aux revenus étrangers.

- Si vous êtes un étudiant **dont le noyau familial réside à l'étranger et a perçu des revenus et/ou possède des actifs en Italie et à l'étranger**, vous devez obligatoirement fournir la déclaration de revenus attestant des revenus et des actifs détenus en Italie et la documentation relative aux revenus et aux actifs détenus à l'étranger, en téléchargeant les documents dans la demande numérique appropriée sur le portail de l'Agence [www.adisu.umbria.it](http://www.adisu.umbria.it), section "Espace étudiants - Accès à l'espace étudiants - Transmission de la documentation sur les revenus et les actifs détenus à l'étranger", dans les délais prescrits et selon les modalités prévues à l'article 24 de l'appel à candidature 2023/2024.

- **Si vous êtes un étudiant apatride ou sous protection internationale**, vous devez présenter l'attestation INPS-ISEE-2023 et la documentation relative au statut d'apatride ou de protection internationale indiquée à l'article 25 de l'appel à candidature, en téléchargeant les documents dans la demande numérique appropriée sur le portail de l'Agence [www.adisu.umbria.it](http://www.adisu.umbria.it), section "Espace étudiants - Accès à l'espace étudiants - Transmission de la documentation sur le statut d'apatride ou de protection internationale", dans les délais prescrits par l'appel à candidature 2023/2024.
- Section **Attestation ISEE pour le droit aux études universitaires** :  
Lorsque vous entrez le numéro de protocole INPS-ISEE-2023, que vous trouverez en haut à droite de votre modèle ISEE, veuillez vous assurer d'insérer correctement les chiffres, en particulier faites attention à la dernière lettre avant "-00", car celle-ci est toujours une lettre majuscule (par exemple, INPS-ISEE-2023-12345678M). Faites attention à ne pas confondre la lettre "i" minuscule avec la lettre "I" majuscule et le zéro avec la lettre "O". L'attestation INPS-ISEE doit toujours se référer à l'année civile dans laquelle vous faites la demande de bourse (par exemple, 2023 pour l'a.a. 23/24) et doit toujours comporter un paramètre ISEE applicable aux prestations sociales pour le droit aux études universitaires avec votre (étudiant) code fiscal.
- Section **Conditions pour vérifier la situation économique (1)**  
Si vous remplissez les critères d'indépendance énoncés à l'article 26 de l'appel à candidature, vous devez déclarer être un **étudiant "indépendant"** et remplir les sections correspondantes (résidant en dehors du logement du noyau familial d'origine depuis au moins deux ans à compter de la date de présentation de la demande de bourse d'études et les revenus du travail salarié ou assimilé, déclarés fiscalement en 2021 et 2022).  
Si vous n'êtes pas un étudiant indépendant, vous accéderez à la page suivante où vous devrez fournir des informations sur votre noyau familial d'origine aux fins de l'ISEE.
- Section **Conditions pour vérifier la composition de votre noyau familial (2)**  
Dans cette section, on vous demande de déclarer si les codes fiscaux de vos parents sont présents dans l'Attestation ISEE 2023 à la section "Noyau familial du déclarant" ou les conditions justifiant leur éventuelle absence.  
**NB:** L'Agence se réserve le droit de demander à tout moment une certification appropriée pour prouver l'exactitude des déclarations que vous avez faites.
- Section **Conditions pour vérifier la situation économique (3)**  
Vous devez entrer les données de tous les membres du noyau familial, y compris les vôtres, en indiquant comme lien de parenté la définition "CANDIDAT". Vous devez entrer les données des deux parents, même s'ils ne sont pas mariés, séparés, divorcés et/ou non cohabitants.

#### ❖ TRANSMISSION DU CONTRAT DE LOCATION

N'oubliez pas que si vous êtes étudiant hors région et que vous n'avez pas demandé un logement dans les résidences Adisu, vous devez inclure, dans la demande appropriée, la documentation relative à votre contrat de location (contrat et enregistrement correspondant auprès de l'Agence des recettes). Si vous ne fournissez pas la documentation appropriée dans les délais indiqués, vous garderez le statut d'étudiant hors région et la gratuité de deux repas par jour, mais **vous recevrez la bourse d'études dans le montant en espèces prévu pour l'étudiant hors région ayant une place en résidence**, réduit de 1 800,00 euros correspondant à la valeur de la place en résidence.

**Pour toutes les informations sur la procédure à suivre, veuillez consulter l'article 31 de l'appel à candidature et le guide pour la transmission du contrat de location à titre onéreux pour les étudiants hors région.**

#### ❖ LISTES DE CLASSEMENT

Après avoir soumis votre demande de bourse d'études, vous devez attendre la publication des listes provisoires de classement, qui sera effectuée anonymement - en indiquant le numéro de protocole de la demande - sur le portail de l'Agence d'ici le 25 septembre 2023. Vous pourrez également consulter les résultats du classement en accédant à votre espace réservé - Résultats du classement - Afficher les résultats.

Les listes provisoires de classement peuvent comporter 4 résultats possibles :

- **admissible** : vous remplissez les critères requis par l'appel à candidature, vous devez donc attendre la publication de la liste définitive ;
- **admissible en attente** : votre admissibilité est en attente pour les raisons que vous pouvez consulter dans les résultats du classement dans votre espace réservé ; dans ce cas, pour obtenir l'admissibilité, vous devez régulariser votre situation ;
- **non admissible** : vous ne remplissez pas les critères de mérite et/ou de revenu requis ;
- **exclu** : vous ne remplissez pas les critères généraux d'admission requis.

En cas de non admissibilité ou d'exclusion, vérifiez les raisons et, si vous constatez qu'elles sont dues à une erreur de saisie dans la demande ou si vous estimez qu'une erreur a été commise dans le processus d'instruction, vous pouvez présenter une demande de révision conformément à l'article 49 de l'appel à candidature 2023/2024, dans le délai indiqué (15 jours à compter de la publication des listes provisoires de classement). Vous pourrez vérifier le résultat de la demande de révision avec la publication de l'acte d'acceptation ou de rejet approprié.

Les listes définitives des bénéficiaires seront publiées d'ici le 31 décembre 2023. Vous pourrez vérifier le résultat de la même manière que pour la consultation des listes provisoires de classement.

Dans la liste définitive de classement, en plus des 4 résultats mentionnés ci-dessus, 2 autres résultats sont possibles.

- **Bénéficiaire admissible** : vous remplissez les critères requis par l'appel à candidature et avez le droit de bénéficier des avantages/services demandés ;
- **Bénéficiaire admissible, mais non bénéficiaire** : vous remplissez les critères requis par l'appel à candidature, vous avez le droit de bénéficier des services gratuitement, mais vous ne pouvez pas bénéficier de l'aide financière en raison de l'épuisement des ressources disponibles.

Vous pouvez présenter une demande de révision contre les résultats de la liste des bénéficiaires conformément à l'article 49 de l'appel à candidature.

#### ❖ PAIEMENTS

Le montant de la bourse d'études attribuée est toujours payé en deux versements - même en cas de bourse d'études semestrielle - aux dates indiquées dans le tableau suivant.

TYPOLIGIE D'ÉTUDIANTS	ÉCHÉANCE	% VERSEMENT
a) Bénéficiaires des années suivantes et doctorants et étudiants de troisième cycle	<b>31 décembre 2023</b>	Premier versement (50% du montant attribué)
b) Bénéficiaires des années suivantes déclarant des crédits de formation en attente de validation et étudiants de troisième cycle s'inscrivant avant le 31 mars 2024	<b>30 avril 2024</b>	
c) Étudiants de première année	<b>31 décembre 2023</b>	<b>Premier versement</b>

d) Étudiants de première année en master s'inscrivant avant le 28 février 2024	30 avril 2024	(25 % du quota attribué)
e) Bénéficiaires des années suivantes, spécialistes et doctorants	30 juin 2024	Solde (50% du montant attribué)
f) Étudiants de première année qui remplissent les critères de mérite avant le 30 avril 2024	30 juin 2024	Solde (75% du montant attribué)
g) Étudiants de première année qui remplissent les critères de mérite avant le 10 août 2024	30 septembre 2024	

**Remarque : le paiement de la bourse d'études est effectué uniquement si vous avez été déclaré bénéficiaire et si vous avez fourni, dans les délais indiqués ci-dessus, un code IBAN italien à votre nom personnel.**

#### ❖ **ÉTUDIANTS HANDICAPÉS**

Si vous êtes un étudiant handicapé (avec reconnaissance de handicap conformément à l'article 3, paragraphe 1, de la loi 104/1992 ou avec invalidité reconnue égale ou supérieure à 66%), des conditions d'accès facilitées sont prévues, que vous pouvez consulter dans le Titre IV de l'appel à candidature.

Le montant de la bourse d'études attribuée est payé selon les dates indiquées dans le tableau suivant.

TYPOLIGIE D'ÉTUDIANTS	ÉCHÉANCE	VERSEMENT
a) Bénéficiaires des années suivantes et étudiants de première année	31 décembre 2023	Premier versement (50% du montant attribué)
b) Bénéficiaires des années suivantes déclarant des crédits en attente de validation, étudiants en master s'inscrivant avant le 28 février 2023 et étudiants de troisième cycle s'inscrivant avant le 31 mars 2023	30 avril 2024	
c) Tous les bénéficiaires	30 juin 2024	Solde (50% du montant attribué)

**Remarque : le paiement de la bourse d'études est effectué uniquement si vous avez été déclaré bénéficiaire et si vous avez fourni, dans les délais indiqués ci-dessus, un code IBAN italien à votre nom personnel.**

Si vous êtes un étudiant handicapé, vous avez le droit d'obtenir prioritairement une place en résidence dans nos collèges par rapport à toutes les autres catégories d'étudiants.

#### ❖ **PROCÉDURE D'ATTRIBUTION DES PLACES EN RÉSIDENCE**

Les premiers jours d'octobre 2023, un avis spécial sur le portail [www.adisu.umbria.it](http://www.adisu.umbria.it) et une communication par courrier électronique aux étudiants concernés lancent les convocations pour l'attribution des places en résidence pour l'année académique 2023/2024.

Les convocations sont effectuées en fonction **de la disponibilité réelle des places en résidence, y compris à la suite du processus d'attribution**, selon l'ordre de priorité établi à l'article 9, paragraphe 3, de l'appel à candidature pour l'année académique 2023/2024 :

Si vous faites partie des étudiants convoqués, vous devrez remplir et envoyer le formulaire d'"**Acceptation de la place en résidence**" qui sera disponible sur l'espace réservé aux étudiants du portail ADISU [www.adisu.umbria.it](http://www.adisu.umbria.it).

Après avoir accepté, vous devez payer la caution par l'intermédiaire de la page spéciale "PagoPa" et télécharger une copie du paiement du bulletin d'inscription pour l'année académique 2023/2024 dans l'université de l'Ombrie, dans la section "Téléchargement de la documentation", tous deux sur l'espace réservé aux étudiants du portail web ADISU.

Si, à la date de convocation, vous n'êtes pas encore inscrit dans l'une des universités de l'Ombrie, vous devrez donc vous dépêcher de finaliser votre inscription.

Avec une échéance quotidienne, ceux qui ont accepté et achevé la procédure avec la documentation indiquée ci-dessus recevront, dans un délai de 24 heures, une communication par courrier électronique indiquant le collège qui leur a été attribué.

Dans les 72 heures suivant la réception du courrier électronique indiquant le collège qui vous a été attribué, vous devrez vous rendre à la réception de ce même collège pour effectuer l'enregistrement et prendre possession de la place en résidence, sous peine de perdre le droit à l'attribution pour l'année académique 2022/2023.

En cas de refus, vous serez considéré comme ayant renoncé et perdrez le droit à l'attribution de la place en résidence pour l'année académique 2023/2024 (sans autres formalités). Pour être payé avec le montant d'étudiant hors région avec logement à titre onéreux, vous pouvez néanmoins présenter un contrat de location conformément à l'article 29 de l'appel pour l'année académique 2023/2024.

**Toutes les informations sur la procédure à suivre seront envoyées aux personnes convoquées par courrier électronique au fur et à mesure.**

#### ❖ INFORMATIONS ET ASSISTANCE

L'appel à candidature, les listes prévues par celui-ci, ainsi que les mesures par lesquelles les avantages seront attribués, payés et retirés, sont publiés sur le site web institutionnel [www.adisu.umbria.it](http://www.adisu.umbria.it).

De plus, chaque candidat dispose d'un espace réservé dans lequel sont contenues toutes les informations concernant la procédure en cours qui le concerne.

Le service d'information et d'assistance est assuré par le biais de FAQ publiées sur le site web [www.adisu.umbria.it](http://www.adisu.umbria.it). Pour toute information non contenue dans les FAQ publiées, vous pouvez demander de l'aide en utilisant la section de ticket appropriée disponible dans l'espace réservé, un opérateur vous répondra dans les 24/48 heures ; tout arrêt des réponses aux tickets sera signalé par un avis spécial.