

CARTA DEI SERVIZI QUIDEX

PARTE PRIMA

PREMESSA

La Carta Servizi di Quidex (“Carta”) è redatta in base alle linee guida fissate dall’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con Delibera 179/03/CSP. Questa Carta è depositata presso l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per i controlli di congruità (ai sensi dell’art.1, comma 6, lettera b), n.2 della legge 31 luglio 1997, n.249) e sarà espressamente citata nei documenti contrattuali destinati da Quidex ai propri clienti. I clienti Quidex sono consapevoli che l’offerta di telefonia vocale mediante carte telefoniche internazionali prepagate è fornita da Quidex tramite operatori di telefonia autorizzati, e che la Carta è stata redatta alla luce della tipologia e qualità di prestazioni dichiarate e garantite dagli operatori di telefonia autorizzati a cui Quidex fa riferimento, ed è vincolante per Quidex nei confronti dei propri clienti.

Art.1- A chi si applica

Questa Carta regola i rapporti di Quidex con i propri Clienti, disciplinando gli obblighi della società e quelli dei fruitori autorizzati dei relativi Servizi, e deve intendersi applicabile unicamente ai servizi di telefonia vocale mediante carte telefoniche internazionali prepagate resi da Quidex ai propri clienti.

Art. 2 – Assistenza

I Clienti possono ottenere informazioni dal Lunedì’ al Venerdì’, dalle 09:00 alle18:00. Il Servizio Clienti sarà in ogni tempo reso accessibile attraverso diverse modalità: voce, e-mail, fax, salvo cause di forza maggiore. La chiamata al Servizio Clienti è possibile, al numero +390243159994, la chiamata viene trasferita, previo consenso del Cliente, ad un operatore.

PARTE SECONDA

La qualità secondo Quidex

Art. 3 - Attivazione del Servizio

Le carte telefoniche internazionali fornite da Quidex (di seguito, le “Carte”) sono attive dal momento dell’acquisto. Se per fatto non imputabile a Quidex (comprese circostanze riferibili ai Clienti o agli operatori di cui Quidex si serve per l’erogazione dei servizi), le Carte non dovessero risultare attive, Quidex, una volta avuto notizia del malfunzionamento, provvederà ad attivare il servizio nel più breve tempo possibile. Se il ritardo è direttamente imputabile a Quidex, il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti da questa Carta in ottemperanza a quanto previsto dalla Delibera n.179/03/CSP.

Art. 4- Irregolare funzionamento dei Servizi Base

Quidex si impegna a risolvere eventuali guasti tecnici inerenti ai propri sistemi ed agli apparati utilizzati per l'erogazione del Servizio entro [il primo giorno non festivo] successivo alla segnalazione. Nel caso di guasti di particolare complessità l'impegno è di risolverli il più velocemente possibile. Quidex è obbligata ad intervenire in caso di irregolarità nel collegamento telefonico nel caso in cui l'irregolarità sia ascrivibile ai propri sistemi. Non sono di sua competenza eventuali guasti del terminale, ove non espressamente disciplinato altrimenti nel contratto con il Cliente. Ove possibile, e nel rispetto della sua privacy, il Cliente sarà informato sui tempi necessari per l'intervento. Nei casi di manutenzione programmata potrebbe essere necessario interrompere momentaneamente il Servizio, ma i Clienti interessati saranno informati. Nel caso non siano osservati i predetti termini, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti da questa Carta.

Art. 5 - Le risposte alle domande dei Clienti via posta elettronica

In quanto operatore multimediale, Quidex mantiene i contatti con i Clienti attraverso diverse modalità: chiamata telefonica, e-mail. Per tutte le richieste arrivate attraverso posta elettronica sui propri indirizzi elettronici Quidex garantisce una risposta entro 48 ore. La risposta potrà essere fornita tramite e-mail o contatto telefonico. In caso contrario il Cliente ha diritto ad un indennizzo. Per garantire la riservatezza del Cliente e contemporaneamente avere la certezza della sua identità, verranno utilizzate modalità univoche di identificazione che saranno comunicate al momento della conclusione del contratto. La procedura descritta in relazione alla corresponsione di un indennizzo in caso di ritardo nella risposta al Cliente ed i relativi termini non sono applicati da Quidex in caso di abuso da parte del Cliente come, a titolo meramente esemplificativo, in caso di richieste pretestuose per sistematicità, frequenza o infondatezza.

Art. 6 - Informazioni ai Clienti

I Clienti possono ottenere informazioni 365 giorni l'anno, 24 ore su 24. Il Servizio Clienti sarà in ogni tempo reso accessibile attraverso diverse modalità: voce, e-mail, sito internet www.AIRTIME.it salvo cause di forza maggiore. La chiamata al Servizio Clienti è possibile al numero +390243159994. (da fisso nazionale, da mobile di altro operatore o da estero il costo della telefonata è calcolato in base alla tariffa applicata dall'operatore), la chiamata viene trasferita ad un operatore.

I Clienti sono informati, attraverso una pluralità di mezzi ed in modo chiaro, esaustivo e tempestivo, delle notizie riguardanti:

- a) il presente documento e le sue modifiche tramite appositi avvisi ed opuscoli;
- b) le modifiche delle condizioni economiche e tecniche per l'erogazione dei Servizi con almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla data di applicazione;
- c) le modifiche normative che possono incidere sulla fornitura dei Servizi;
- e) ogni eventuale variazione delle modalità di fornitura dei Servizi.

Art. 7- Frodi

Gli operatori di telefoni autorizzati si faranno carico della prevenzione delle frodi di identità o di traffico connesse al servizio di telecomunicazione erogato. Sistemi all'avanguardia, che rispettano la privacy dell'utilizzatore, sono infatti in grado di segnalare automaticamente consumi e

comportamenti anomali al fine di tutelare i Clienti da eventuali abusi del loro terminale. Resta esclusa in merito la responsabilità diretta di Quidex in caso di inefficiente implementazione della prevenzione anzidetta.

PARTE TERZA

La tutela

Art. 8- In caso di controversie

I Clienti che lamentino la violazione da parte di Quidex di un diritto o interesse protetti da un accordo di diritto privato o dalle norme in materia di telecomunicazioni e che intendano agire in giudizio, sono tenuti a promuovere preventivamente un tentativo di conciliazione dinanzi al CO.RE.COM. competente per territorio, ai sensi dell'art. 1, comma 11 della l. 249/1997 e della Delibera 182/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e successive modifiche, nei limiti e termini e con gli effetti previsti dalla stessa legge e dai provvedimenti di attuazione. In alternativa, il Cliente ha la facoltà di esperire un tentativo di conciliazione dinanzi agli organi non giurisdizionali di risoluzione delle controversie in materia di consumo presso le Camere di Commercio o altri organismi terzi, nel rispetto dei principi della Raccomandazione 2001/310/CE.

Art. 9- La riservatezza

La privacy del Cliente è rigorosamente rispettata grazie all'osservanza delle disposizioni vigenti in materia di trattamento dei dati personali richiesti per poter utilizzare i Servizi. Tali dati sono trattati secondo principi di liceità, correttezza e pertinenza in modo da tutelare la riservatezza e i diritti del Cliente. I ruoli e le responsabilità dei Responsabili della tenuta dei dati e/o Incaricati sono indicati nei contratti conclusi con il Cliente.

Art. 10 - La proprietà intellettuale e industriale

Le attività di Quidex riguardanti l'offerta al pubblico di Servizi sono svolte nel rispetto della normativa vigente in materia di tutela del diritto d'autore e della proprietà intellettuale e industriale.

Art. 11 - Procedure di reclamo

11.1 - Il Cliente può presentare eventuali reclami relativi all'inosservanza delle disposizioni della presente Carta, nonché di quanto sancito nella direttiva sui principi della fornitura di Servizi pubblici:

- per telefono, contattando il numero +390243159994. (daffisso nazionale, da mobile di altro operatore o da estero il costo della telefonata è calcolato in base alla tariffa applicata dall'operatore), la chiamata viene trasferita, ad un operatore ed è a pagamento.
- via e-mail all'indirizzo noc@quidexitalia.it,
- via lettera raccomandata A/R all'indirizzo Quidex Italia Srl Via Caldera 21 Palazzo D Piastra 20153 Milano,
- a mezzo fax al numero +390248201842.

Dopo la notifica del reclamo, Quidex fornirà, ove possibile, un immediato riscontro e comunque si impegna a dare una risposta al Cliente entro 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo. Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, entro il predetto termine, il Cliente verrà informato

sullo stato di avanzamento dell'indagine e sui tempi necessari per la risposta. La procedura descritta in relazione alla corresponsione di un indennizzo in caso di ritardo nella risposta al Cliente ed i relativi termini non sono applicati da Quidex in caso di abuso da parte del Cliente come, a titolo meramente esemplificativo, in caso di richieste pretestuose per sistematicità, frequenza o infondatezza.

11.2 - Per le controversie individuate con i provvedimenti di attuazione dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, non può proporsi ricorso in sede giurisdizionale fino a che non sia stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione.

11.3 – La proposizione del tentativo obbligatorio di conciliazione sospende il termine per agire in sede giurisdizionale. Tale termine riprende a decorrere alla scadenza del termine per la conclusione del procedimento di conciliazione, che non può durare più di 30 (trenta) giorni dalla proposizione dell'istanza.

Art. 12 – Indennizzi

Nei casi di mancato rispetto da parte di Quidex dei principi, obblighi ed impegni sanciti da questa Carta, il Cliente ha diritto ad un indennizzo pari all'importo del valore della carta per il malfunzionamento delle Carte e pari ad Euro 1 per ogni giorno di ritardo nella risposta ai reclami inoltrati, sempre che la richiesta di indennizzo venga inoltrata entro 90 giorni dal verificarsi dell'evento contestato.

Resta salvo il diritto del Cliente ad essere risarcito per l'eventuale maggior danno subito. Quidex accrediterà la somma dovuta, a scelta del cliente, mediante uno sconto cortesia o una o più nuove Carte fino a concorrenza del danno subito.

Qualora i disagi siano automaticamente rilevati dai sistemi informatici di Quidex, la Società corrisponderà al Cliente l'ammontare dell'indennizzo esclusivamente tramite bonifico bancario. Se il disservizio viene rilevato in seguito ad una segnalazione del Cliente valgono le regole sopra menzionate.

Art. 13- I diritti di Quidex

Quidex si riserva in qualsiasi momento il diritto di inibire temporaneamente o definitivamente l'accesso dei propri Clienti a quei Servizi per i quali, a suo giudizio, si sia verificato: a) un utilizzo improprio; b) la violazione di quanto specificamente evidenziato nella presente Carta; c) un atto fraudolento, illegale, o comunque dannoso per la società. Di queste decisioni Quidex fornirà comunicazione agli altri soggetti, alla Clientela e alle Autorità. Le modalità di fruizione dei servizi Quidex sono indicate nelle Condizioni Generali di Contratto. I Servizi Quidex possono essere utilizzati dal Cliente esclusivamente a titolo personale e privato. I Servizi Quidex non possono essere utilizzati dal Cliente a scopo di lucro, anche indiretto.