

## **CODICE DI COMPORTAMENTO NELLA “EUROPEAN CITY GUIDE”**

La ns politica aziendale è retta dal principio secondo il quale vogliamo essere una ditta leader nel mercato e per il cui fine dobbiamo soddisfare al massimo i ns clienti. Quest'ultimo è pertanto il ns principio: avere clienti completamente soddisfatti. Al fine di risolvere le richieste ed i reclami dei ns clienti abbiamo un Dipartimento di Attenzione al Cliente che seguirà le seguenti norme:

1. D'accordo con la legislazione vigente relativa alla vendita a distanza i ns formulari comprendono un tagliando di rescissione del contratto nella copia del cliente. Se entro il termine massimo indicato nelle condizioni contrattuali il cliente ci invia il sopraccitato tagliando compilato, firmato e timbrato, si procede alla cancellazione automatica del contratto in questione.

2. Se non venisse seguita la sopraccitata procedura di cancellazione si procederà nel seguente modo: per quanto riguarda le chiamate telefoniche il cliente riceverà assistenza dal dipartimento di Attenzione al Cliente nella sua lingua se è inglese, francese, tedesco, italiano o spagnolo. Nel caso in cui il cliente parli una lingua diversa da quelle sopraccitate gli sarà offerto un interlocutore che parli la lingua, tra quelle elencate in precedenza, nella quale possa comunicare con maggior facilità. Durante la conversazione con il ns dipartimento di attenzione al cliente si chiariranno tutti i suoi dubbi e nel caso in cui persista il reclamo gli si chiederà che lo presenti per iscritto.

3. I ns clienti potenziali sono Ditte, Istituzioni e Liberi Professionisti. Se per errore una persona fisica che non appartenesse alle sopraccitate categorie avesse sottoscritto una delle ns offerte, il contratto sarà rescisso automaticamente, la richiesta di rescissione dovrà essere inviata per iscritto.

4. Ogni reclamo sarà considerato in modo individuale e personalizzato, rispondendo per iscritto, entro un termine massimo di 55 giorni lavorativi.

5. Per quanto riguarda le correzioni o i cambiamenti dei dati forniti dal cliente (cambiamento di attività, cambiamento di indirizzo, ecc.) si utilizzerà un'attenzione speciale nello scambio di tutte le comunicazioni per iscritto e si mostrerà al cliente il bozzetto, si chiederà conferma per fax delle modifiche apportate, verificando che siano state interpretate correttamente le indicazioni del cliente.

6. Eccetto nei periodi di chiusura di edizione, che saranno comunicati al cliente, e benché il termine massimo di correzione sia stato oltrepassato, saranno sempre accettati tutti i cambiamenti dell'annuncio fino a che quest'ultimo sia considerato soddisfacente dal cliente. Le sopraccitate modifiche saranno totalmente gratuite.

7. Se il cliente richiede la cancellazione del contratto per iscritto entro il limite massimo previsto dal diritto di recesso, pur non rispettando la procedura indicata nel primo punto, la rescissione sarà automatica e sarà notificata per iscritto. Nel caso in cui sia stato oltrepassato il termine massimo per il diritto di recesso si studierà il caso in modo individuale, notificando per iscritto la decisione al cliente e tenendo in conto tutte le sue ragioni. Nel caso in cui entrambe le parti non fossero capaci di arrivare ad un accordo si proporrà di far intervenire il Difensore del Cliente, figura indipendente, la cui decisione sarà comunque vincolante per Portal Empresarial.

8. In caso di errore di stampa, inserimento, ecc. imputabile a Portal Empresarial l'annuncio sarà pubblicato in un'ulteriore edizione in forma gratuita con le dovute correzioni. Nel caso in cui l'annuncio non soddisfi completamente il cliente, benché non sia responsabilità di Portal Empresarial, saranno realizzate le modifiche pertinenti e sarà offerta la possibilità di pubblicarlo in un'ulteriore edizione in forma gratuita, allo scadere del contratto.

9. Nel caso in cui non venga notificato il contrario l'annuncio sarà pubblicato negli anni successivi senza alcuna modifica, salvo quelle di carattere generale relative al Paese o alla Regione come, per esempio, la modifica dei prefissi telefonici. E' responsabilità del cliente comunicarci per iscritto qualsiasi modifica relativa all'annuncio.

10. La ns guida è ordinata in base alle città e le attività professionali. Per assicurare un prodotto di agile consulta deve esserci un equilibrio tra le attività generali presenti nella ns lista di attività e quelle specifiche. L'attività nella quale inserire l'annuncio sarà notificata dal cliente. Nel caso in cui non esista un'attività specifica, si inserirà l'annuncio in quella più adeguata della ns lista.

Il personale del Dipartimento di Attenzione al Cliente sarà sempre disposto a risolvere qualsiasi dubbio o problema relativo al contratto e sarà cosciente del fatto che rappresenta Portal Empresarial nella volontà di soddisfare al massimo i clienti.