

**CARTA DELLE GARANZIE**

**SOMMARIO**

1. FINALITA' E INTERPRETAZIONI
2. GENERALITA
3. APPLICAZIONI DEL SERVIZIO
4. TERMINI DI EROGAZIONE
5. PROMOZIONE E PUBBLICITA'
6. MESSAGGI STANDARDS  
Messaggio standard generale  
Messaggio standard per servizi professionali  
Bambini , ragazzi e altre persone dipendenti  
Messaggi standard
7. MONITORAGGIO
8. VARIAZIONI DI TERMINI E CONDIZIONI

**CARTA DELLE GARANZIE**

1. **FINALITA' E INTERPRETAZIONI**

1.1 Questa Carta delle Garanzie è applicabile sia al CLIENTE che ad eventuali suoi clienti che agiscono come centri servizi internazionali di servizi multimediali, e che generano traffico attraverso il servizio "Pronto Premium" commercializzato da Datavoice (di seguito semplicemente "CONCEDENTE").

1.2 In questa Carta delle Garanzie:

"Il Contratto " Si intende il contratto stipulato tra "CONCEDENTE" e il CLIENTE relativo ai servizi Pronto Premium.

"CLIENTE" L'impresa, che per scopi riguardanti la propria attività imprenditoriale ha interesse a stipulare il Contratto

"CONCEDENTE" La società che stipula il Contratto con il Cliente.

"Utente " Si intende qualsiasi persona, ditta o ente che accede o è abile di accedere al servizio usando la rete di telefonia internazionale e ricevere il contenuto.

"Centro Servizi" si intende il proprietario e l'operatore del sistema che è responsabile di fornire i contenuti e che potrà essere a seconda dei casi CLIENTE o una parte con cui eventualmente CLIENTE ha un contratto.

("Webmaster") si intende colui che prepara e/o spedisce I Contenuti e che potrà essere a seconda dei casi Clienti o la parte con cui eventualmente CLIENTE ha un contratto.

"Programmi Interattivi" si intende un programma attraverso il quale l'utente , con l'uso di un telefono multifrequenze, un PC e un modem, o simili apparecchi, accede al contenuto con lo scopo di mandare e ricevere informazioni.

"Disclaimer" Si intende una dichiarazione di presa d'atto del servizio a cui si sta acconsentendo di connettersi.

"Contenuto" si intende un annuncio registrato e/o dal vivo e/o un programma interattivo fornito da CLIENTE o dai suoi clienti .

Numero Pronto Premium si intende un unico e dedicato numero di telefono per accedere ai contenuti.

"Agenti" persone o organizzazioni addette a:

- a) pubblicizzare e promuovere le chiamate.
- b) provvedere ai contenuti.
- c) Fornire le macchine e i programmi per i contenuti.

"Sistema" si intende una apparecchiatura di risposta automatica voce o di dati fornita dal centro servizi capace di fornire i contenuti per i numeri Pronto Premium .

2. **GENERALE**

- 2.1 I Numeri Pronto Premium saranno affidati soltanto dove, nell'opinione di CONCEDENTE ci sono le infrastrutture utili e necessarie e le adatte condizioni operative.

3. **APPLICAZIONI DEL SERVIZIO**

- 3.1 "CONCEDENTE" deve essere a conoscenza della natura e dello scopo dei contenuti, incluso le lingue usate e i paesi nei quali il numero Pronto Premium sarà pubblicizzato.  
"CONCEDENTE" sarà avvisato di qualsiasi cambiamento nella natura o nello scopo del contenuto, così come i paesi nel quale saranno pubblicizzati e promossi i numeri Pronto Premium.
- 3.2 Il Centro Servizi, deve, se richiesto da "CONCEDENTE", fornire il nome completo, l'indirizzo e il numero di telefono della sede operativa di tutti i suoi clienti e agenti. "CONCEDENTE" si riserva il diritto di fornire alle Autorità, su specifica richiesta, tali informazioni.
- 3.3 Il centro servizi, deve, su richiesta di "CONCEDENTE" fornire una lista aggiornata dei contenuti e dei corrispondenti Numeri Pronto Premium.

4. **TERMINI DI EROGAZIONE**

- 4.1 Il Centro Servizi è responsabile della preparazione e registrazione di tutti gli annunci ed è l'unico responsabile per i contenuti degli annunci, la qualità del discorso e del suono dei servizi registrati.
- 4.2 Il Centro Servizi fornirà in modo continuativo ed ininterrotto annunci registrati o l'erogazione di servizi interattivi.
- 4.3 Tutti i messaggi o i programmi devono partire dall'inizio.
- 4.4 Programmi Interattivi (Dialer)  
L'uso dei numeri Pronto Premium per servizi che utilizzano l'accesso con il computer o implicano l'uso di Dialer devono avere le seguenti caratteristiche:
- a. Il necessario Disclaimer dovrà apparire all'utente di tali programmi in forma scritta e inoltre contenere i dettagli di come visualizzare tali programmi che sono accessibili via computer.  
Il Disclaimer deve rispettare i termini legali, governamentali e legislative riguardanti tali servizi.  
L'acquisizione di tali programmi, richiede un esplicito assenso dell'utente.  
Tali programmi devono farsi riconoscere chiaramente come programmi di selezione. (dialer).
- b. Non deve essere data nessuna indicazione che possa far pensare che il servizio è gratuito, e le parole come "libero" "Gratis" "Senza spese" o termini simili, non possono essere usate per alcuna pubblicità o descrizione del programma o del servizio.
- c. I programmi di selezione non possono contenere alcuna funzione "Spyware".  
I programmi di selezione non possono impadronirsi, dal terminale dell'utente che si connette, dei dati dell'utente stesso o delle sue modalità d'uso, senza l'assenso esplicito dell'utente, in conformità alle leggi vigenti sulla Privacy.  
I programmi di selezione non devono contenere alcun Pop-up, nè stabilire nessuna connessione automatica a numeri premium rate, senza l'autorizzazione dell'utente e senza la possibilità di stoppare la chiamata, ne il dialer può autocancellarsi dal desktop senza lasciare traccia..  
I programmi di selezione non devono danneggiare i software (per esempio con virus, worms, Trojaner etc.), ne devono installare o attivare tali programmi..
- d. Deve essere chiaramente presente un numero telefonico di contatto o un indirizzo e-mail, disponibile per l'utente nel caso si presenti qualche problema con il servizio.

- e. Nel caso che CLIENTE non si adegui ai termini sopraesposti, “CONCEDENTE” si riserva il diritto di cessare la connessione e trattenersi, in via cautelare, qualsiasi guadagno maturato dal cliente su tali numerazioni..

5. **PROMOZIONE E PUBBLICITA'**

- 5.1 L'identità della Società o degli Agenti che offrono il servizio ed un'accurata descrizione dei contenuti, dovrà essere chiaramente indicate in tutti gli annunci pubblicitari e di promozione.
- 5.2 Tutti gli annunci pubblicitari o altre comunicazioni devono contenere i dettagli del costo della chiamata, dal paese nel quale il messaggio è pubblicizzato.
- 5.3 Le numerazioni in questione non possono fornire servizi rivolti ai minorenni.
- 5.4 Il Centro servizi si assicurerà che i propri annunci non siano ingannevoli e non possano indurre in fraudolente o ingannevoli inviti a chiamare.
- 5.5 Tutti gli annunci pubblicitari, le pubblicazioni o altre comunicazioni devono essere conformi alle leggi e ai regolamenti di pubblicità vigenti nei paesi nei quali il messaggio è pubblicato.
- 5.6 Nessun annuncio deve contenere messaggi o fotografie oscene, indecenti o moralmente offensive, sia di natura politica, razzista, sessuale, religiosa o di qualsiasi altro pregiudizio.

6. **MESSAGGIO STANDARD**

6.1 **Messaggio generale standard.**

- 6.1.1 Tutti i messaggi pubblicitari devono essere conformi alle leggi dei paesi nei quali il messaggio è pubblicizzato o promosso, a quelle del paese da dove le chiamate vengono fatte e a quelle del paese dove il servizio è allocato.
- 6.1.2 I messaggi che riflettono un particolare punto di vista politico o religioso, devono prestare attenzione alla sensibilità di coloro i quali possono ragionevolmente presentare differenti credi religiosi o opinioni politiche.
- 6.1.3 Non sono permessi messaggi che difendono o esprimono discriminazioni razziali e/o sessuali.
- 6.1.4 Non sono permessi messaggi che sono volgarmente offensivi o con un carattere indecente.
- 6.1.5 Non sono permessi messaggi di natura sessuale implicita o esplicita che verosimilmente sono causa di serio o grave oltraggio al pudore.
- 6.1.6 I messaggi non devono suggerire, incoraggiare o incitare alcuna persona a usare sostanze nocive o a impegnarsi in attività pericolose.
- 6.1.7 Non sono permessi messaggi che comunichino parole che promuovono o incitano al terrorismo, al cattivo uso di armi o incoraggi o inciti una persona a commettere un atto criminoso.
- 6.1.8 I centri servizi devono rispettare i diritti di copyright degli annunci e dei programmi interattivi appartenenti ad altri e non utilizzerà parte o tutti i contenuti di un'altro mezzo, senza il permesso del proprietario del copyright.

- 6.1.9 Non sarà trasmesso nessun annuncio che potrebbe dare adito ad azioni di diffamazioni, distorsioni o violazione di fiducia o violazione del copyright o qualsiasi altro che infranga i diritti di qualsiasi persona..
- 6.1.10 Qualsiasi messaggio il cui scopo sia direttamente o indirettamente quello di promuovere la vendita di merci e/o servizi dovrà includere una dichiarazione che il messaggio è una pubblicità e che i contenuti dell'annuncio dovranno essere conformi agli standard del paese dove la pubblicità è fatta e del paese dove il servizio è allocato.
- 6.1.11 L'annuncio non deve indurre ad un inaccettabile senso di paura o di ansietà.
- 6.1.12 I messaggi devono essere precisi e non dovranno essere ideati per trarre in inganno o distorcere. Fatti di attualità dovranno essere tenuti aggiornati.
- 6.1.13 Un preventivo permesso scritto di Datavoice e di altre rilevanti autorità o organizzazioni interessati, dovranno essere ottenuti per mandare qualsiasi messaggio con lo scopo di raccogliere fondi per beneficenza. La percentuale dei fondi raccolti per la beneficenza deve essere chiaramente dichiarata in tutti gli annunci del Centro servizi.
- 6.2 **Messaggi standard professionali.**
- 6.2.1 Messaggi contenenti consigli professionali o opinioni (per esempio servizi Medici/dentistici/Legali/o finanziari), devono essere conformi agli appropriate regolamenti o leggi nazionali del paese dove il numero Pronto Premium è pubblicizzato.
- 6.2.2 I messaggi pubblicizzati come contenenti consigli professionali sia chiaramente che implicitamente, devono brevemente dichiarare, ogni volta la fonte dell'informazione e il paese dove l'informazione è applicabile.
- 6.2.3 I messaggi devono essere conformi con tutti i termini e le condizioni come indicato nella Sezione 6.1 e 6.2 di questa Carta delle Garanzie.

## **7. MONITORAGGIO**

- 7.1 Il centro servizi è responsabile dei contenuti erogati sui numeri Pronto Premium e del materiale pubblicitario.  
Reclami a "CONCEDENTE" concernenti i servizi offerti dal centro servizi saranno indagati e l'accettabilità del servizio o del contenuto saranno decisi a sola discrezione di "CONCEDENTE". Se il centro servizi è trovato in violazione di qualsiasi articolo della Carta delle Garanzie, "CONCEDENTE" ha l'assoluto diritto, a sua sola discrezione, di interrompere immediatamente quel particolare numero Pronto Premium o tutti i numeri Pronto Premium del CLIENTE.
- 7.2 Al centro servizi è richiesto di conservare una trascrizione in italiano o inglese di tutti i contenuti forniti negli ultimi tre mesi e il materiale registrato per una ispezione di "CONCEDENTE" o di altri organismi autorizzati .
- 7.3 Il centro servizi deve provvedere, su richiesta di "CONCEDENTE" o di altri organismi autorizzati, a dare copia di tutti gli annunci pubblicitari usati negli ultimi tre mesi, concernenti i numeri Pronto Premium assegnati.

- 7.4 La decisione di “CONCEDENTE” sull’accettabilità sia dei contenuti offerti sul numero Pronto Premium, sia dei contenuti dell’annuncio pubblicitario o del materiale promozionale, così come descritto in questa Carta delle Garanzie, è definitiva.
- 7.5 “CONCEDENTE” non e’ in alcun modo responsabile dei servizi,dei contenuti o delle metodologie di lavoro del Centro Servizi,siano essi servizi monitorati da “CONCEDENTE” o da altri organi ispettivi, che quelli non monitorati.

8. **VARIAZIONI DI TERMINI E CONDIZIONI**

- 8.1 “CONCEDENTE” si riserva il diritto di rettificare questa Carta delle Garanzie in qualsiasi momento.
- 8.2 “CONCEDENTE” notificherà al centro servizi tali rettifiche e il Centro servizi dovrà conformarsi a tali rettifiche entro trenta giorni dalla spedizione di tale notifica da parte di “CONCEDENTE”.

Luogo,data e firma del CLIENTE

Nome  
Posizione

Luogo,data e firma “CONCEDENTE”  
Pistoia,

Nome .....  
Posizione **Amministratore Unico**