

CARTA DEI SERVIZI PROMO.IT

1. Principi fondamentali

a. L'azienda

i. Breve storia

Promotion Digitale srl è stata fondata nel 1995 a Lecco. Da anni opera con sede centrale a Merate (Lc). L'azienda fa parte del gruppo DMedia Group spa, a sua volta parte di DMail Group spa, quotata allo Star di Borsa Italiana, che opera nei settori del Media Commerce e dei Media Locali. La composizione societaria di Promotion Digitale srl è divisa tra soci di capitale (DMedia Group spa e Editrice Lecchese srl) e soci operativi (Daniele Bianchi). Daniele Bianchi riveste il ruolo di amministratore delegato della Società dal 2001.

ii. Obiettivi e finalità

Promotion Digitale srl, di seguito anche denominata Promo.it o Azienda, persegue l'obiettivo di consolidare la propria posizione all'interno nel settore internet. La mission aziendale è da sempre improntata a fornire un servizio di eccellenza nel mondo internet, relativamente a servizi sistemistici e tecnici (posta elettronica, hosting, colocation, housing, registrazione e mantenimento di nomi a dominio, ecc.) e servizi di sviluppo di applicativi software e realizzazioni grafiche.

b. I principi

i. Rispetto del Cliente

Il rispetto del Cliente è per Promo.it condizione fondamentale del rapporto. Pertanto i principi di seguito elencati sono garantiti dall'azienda in ogni fase del rapporto contrattuale: commerciale, tecnica e amministrativa. L'operato di ogni singolo componente di Promo.it deve essere rivolto al soddisfacimento di tale obiettivo, secondo la logica per la quale "il Cliente viene prima del Contratto", ovvero che il rapporto con il Cliente è per Promo.it la principale forma di garanzia del proprio operato.

ii. Uguaglianza e imparzialità

Promo.it fornisce i propri servizi secondo principi di uguaglianza e imparzialità, rispetto sia alle persone fisiche, in riferimento a religione, sesso, orientamento politico, nazionalità e a qualunque altro elemento, che alle persone giuridiche, con particolare riferimento a struttura, dimensione, tipologia della relativa attività e Paese all'interno della quale la singola realtà opera.

iii. Correttezza e trasparenza

Promo.it desidera mettere al primo posto nel rapporto con il Cliente i principi di correttezza e trasparenza. A tale proposito l'Azienda si impegna a applicare a tutti i Clienti, a partire dal termine del contratto in essere, eventuali diminuzioni del listino sui prodotti in essere, o in alternativa l'ampliamento dell'offerta sulla base di quanto contrattualizzato dal Cliente stesso, il tutto senza attendere la richiesta del Cliente ma attraverso un'azione proattiva. Qualora tale azione non venga fatta, a causa di negligenza di Promo.it (e quindi non per mancate risposte da parte del Cliente alle offerte effettuate), il Cliente stesso avrà diritto all'applicazione delle nuove condizioni contrattuali anche dopo l'eventuale fatturazione del servizio sul quale non sia stata applicata la diminuzione prevista dal listino, attraverso l'emissione della relativa nota di credito o di sconto su una successiva fattura, previo accordo tra Promo.it e il Cliente sulle modalità di definizione di tale rimborso.

iv. Efficienza, efficacia, flessibilità

Nella realizzazione della propria infrastruttura, Promo.it ricerca la massima efficienza, la massima efficacia e la flessibilità necessaria per incontrare le esigenze del Cliente. Tali principi sono perseguibili e perseguiti sia

in relazione alla realizzazione dell'infrastruttura tecnica sulla quale si basano i servizi di Promo.it, sia al personale impiegato e al suo impegno all'interno dell'Azienda.

v. Cortesia e disponibilità

Ogni dipendente e ogni collaboratore di Promo.it deve muoversi secondo i principi di cortesia e disponibilità, nella consapevolezza che solo attraverso l'instaurazione di un corretto rapporto personale con il Cliente sia possibile ottenere la massima soddisfazione nel rapporto commerciale in atto.

vi. Sicurezza

Promo.it mette al primo posto la sicurezza delle informazioni ad essa affidate da parte del Cliente. Tale concetto si riflette sia nelle scelte relative alla realizzazione dell'infrastruttura tecnica che nell'operato quotidiano dei collaboratori, dei dipendenti e dei soci operanti in Promo.it. In relazione a quest'ultimo punto si veda anche il successivo paragrafo c. iii. In relazione all'infrastruttura tecnica, Promo.it si pone l'obiettivo di garantire che i dati del Cliente siano sicuri in ogni situazione, attraverso l'utilizzo delle più aggiornate pratiche di criptatura dei dati, che siano sempre disponibili a fronte di danni tecnici che possano comprometterne l'integrità, con opportune politiche di backup, e che vi sia totale disponibilità del Cliente non solo nell'accedere a tali dati in caso di necessità, ma anche di richiederne la cancellazione in ogni momento, con totale trasparenza relativa alle operazioni e ai relativi costi delle operazioni richieste.

c. Tutela dei diritti

i. Tutela dei diritti della persona

Promo.it agisce nel rispetto della tutela dei diritti della persona, richiedendo ai propri Clienti il rispetto di tali diritti nell'utilizzo degli strumenti che Promo.it stessa mette loro a disposizione, con particolare riferimento ai principi della libertà individuale, della tutela della vita privata e dei dati personali.

ii. Internet@Minori

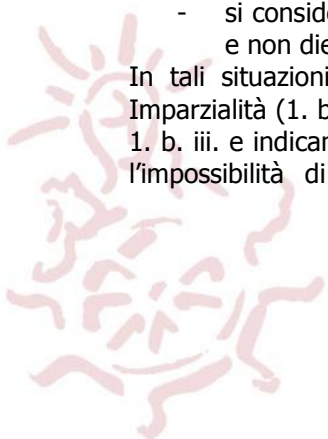
Nella convinzione che i principi etici siano fondamentali per la buona riuscita della propria attività, Promo.it adotta il codice Internet@Minori per la tutela dei minori sul web, e si impegna a operare per la diffusione della cultura informatica attraverso l'Associazione L'Albero Logico di cui fa parte, anche al fine di diffondere elementi fondamentali per la sicurezza dei bambini durante la navigazione e l'utilizzo dello strumento internet.

iii. Tutela dei diritti di proprietà intellettuale e industriale

Promo.it agisce nel totale rispetto dei diritti della proprietà intellettuale e industriale, impegnando i propri collaboratori e dipendenti all'applicazione di tale principio. Tale rispetto è particolarmente importante e sentito dall'Azienda quando il lavoro commissionato dal Cliente contempra l'accesso da parte di Promo.it a dati sensibili relativi al Cliente stesso; a tale proposito i servizi oggetto di fornitura da parte di Promo.it sono suddivisi in "servizi basati su dati sensibili" o "servizi standard", secondo la definizione di seguito riportata:

- si considerano "servizi basati su dati sensibili" tutti quei servizi per la realizzazione dei quali Promo.it viene a conoscenza di informazioni fondamentali relative al Cliente, alla sua attività, azione commerciale, ecc.; a titolo di esempio, ciò accade quando Promo.it sviluppa un progetto web per un Cliente impegnandosi a divulgare il sito del Cliente sui motori di ricerca con un'apposita campagna di posizionamento;
- si considerano "servizi standard" tutti gli altri servizi, compresi tutti quelli forniti da Promo.it a listino e non dietro un progetto specifico.

In tali situazioni, a tutela del Cliente stesso, Promo.it agisce in deroga al principio di Uguaglianza e Imparzialità (1. b. ii.), riservandosi di privilegiare le condizioni di Correttezza e Trasparenza previste al punto 1. b. iii. e indicando chiaramente a eventuali concorrenti del Cliente (di seguito Potenziali Clienti) in oggetto l'impossibilità di realizzare o offrire un servizio simile o uguale a quello offerto al Cliente, nella



consapevolezza che nell'effettuare tale offerta e/o tale servizio Promo.it ricaverebbe un indebito vantaggio dalle informazioni delle quali è venuta a conoscenza durante la realizzazione del progetto per il Cliente. Tale condizione è naturalmente garantita a patto che Promo.it sia a conoscenza o possa ragionevolmente venire a conoscenza del rapporto di concorrenza tra le due Aziende, sia per dichiarata ammissione di una delle due Aziende, sia per condizioni di particolare notorietà delle stesse che rendano evidente il regime di concorrenza in atto.

2. Parametri di qualità dei servizi offerti

a. Principi generali

i. Service Level Agreement

I contratti di Promo.it prevedono la clausola relativa al Service Level Agreement, ovvero i parametri sulla base dei quali il Cliente possa veder definito un livello minimo di servizio con la conseguente applicazione di penali a carico di Promo.it in caso di mancato rispetto di tali parametri. Il Service Level Agreement è definito per tutti i servizi basati su applicativi realizzati da Promo.it nonché sulla fornitura di soluzioni basate su hardware non condiviso ma dedicato per il Cliente.

ii. Trasparenza

Promo.it ha realizzato e sviluppa quotidianamente un sistema extranet (<http://mondo.promo.it>) al fine di fornire al Cliente tutte le informazioni relative ai contratti in essere e al loro utilizzo, indicando tra le altre le seguenti informazioni:

- Contrattualistica e relativi documenti firmati dal Cliente e/o rilasciati da Promo.it
- Utilizzo dei singoli servizi, con parametri relativi al singolo servizio quali statistiche di utilizzo del proprio hosting, occupazione di banda del proprio servizio di housing/colocation, occupazione dello spazio per i servizi venduti in modalità Storage
- Accesso al sistema di segnalazione dei guasti e di gestione degli stessi.

b. Parametri di qualità dei servizi tecnici

i. Introduzione

Promo.it offre diverse tipologie di servizi, che di seguito vengono elencati, nella convinzione che i servizi offerti – esclusivamente di tipo informatico e basati sulla rete internet e sugli strumenti che la utilizzano e la compongono – possano generare la massima soddisfazione del Cliente unicamente quando sono corredati da un adeguato servizio di supporto tecnico.

ii. Tipologie di servizio

I servizi offerti da Promo.it sono essenzialmente di tre tipi:

- Servizi ASP (Application Service Provider), quali a titolo di esempio soluzioni di backup di dati, posta elettronica, registrazione e mantenimento di nomi a dominio, hosting, applicativi FTP e di backup della posta elettronica, housing e colocation di server;
- Servizi di sviluppo software e grafico;
- Servizi di implementazione, gestione e mantenimento di reti o parti di reti di Clienti, basati su soluzioni commercializzate e/o sviluppate da Promo.it.

Promo.it non offre alcuna soluzione di accesso a internet basata sulla propria rete, né da postazione fissa né da postazione mobile, come meglio specificato nel successivo punto iii.

iii. Accesso a internet

Promo.it non offre accesso a internet attraverso una propria rete di telecomunicazioni, avendo dismesso l'ultimo pop di accesso dedicato al servizio dial-up con connettività ISDN nel 2003. Da quella data, Promo.it



agisce unicamente in veste di consulente, proponendo saltuariamente e non a listino soluzioni di connettività di operatori terzi dietro specifiche richieste del Cliente. Nella fase di consulenza, Promo.it si premura di segnalare al Cliente le condizioni proposte dal Fornitore indicato in materia di "qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa", come disposto dall'Autorità per le Telecomunicazioni attraverso le delibere 244/08/CSP, 131/06/CSP e 147/09/CSP. Il rispetto dei parametri imposti dalle delibere qui riportate è quindi in ogni caso demandato al Fornitore finale del servizio; compito unico di Promo.it è quello di informare il Cliente relativamente agli obblighi del Fornitore stesso in materia.

iv. Tempi di attivazione

I tempi di attivazione garantiti sono i seguenti:

- Servizi ASP: entro 8 ore lavorative dalla richiesta, a patto che il servizio in oggetto sia fornito in modalità standard prevista dal listino e che siano stati forniti a Promo.it i dati necessari per l'attivazione, siano essi amministrativi, tecnici o di altro tipo. Qualora invece vi siano delle soluzioni ad hoc per il Cliente i tempi stimati di attivazione del servizio verranno comunicati caso per caso;
- Servizi di sviluppo software e grafico: il singolo progetto è dipendente dalle richieste del Cliente e i relativi tempi di realizzazione vengono definiti sulla base di queste;
- Servizi di implementazione reti di Cliente: il singolo progetto è dipendente dalle richieste del Cliente e i relativi tempi di realizzazione vengono definiti sulla base di queste.
-

v. Gestione dei guasti

Il Cliente ha a disposizione il portale Mondo Promo (<http://mondo.promo.it>) per aprire un ticket e tracciarne la risoluzione. L'apertura del ticket tramite portale è fondamentale in quanto questo dato definisce in maniera chiara e condivisa tra Promo.it e il Cliente il momento di inizio del guasto, sul quale si calcoleranno – se dovuti – i rimborsi spettanti al Cliente. Ulteriori informazioni sui parametri di qualità del servizio di assistenza tecnica sono definite al paragrafo d.

vi. Referente

Il referente che si occuperà del controllo del rispetto dei parametri di qualità sopra esposti sarà definito volta per volta a seconda della tipologia di prodotto o servizio offerto. E' facoltà del Cliente richiedere l'inserimento del nome della persona individuata nel contratto, fermo restando che il contratto si intende valido anche nel caso in cui tale persona venga sostituita da un altro referente facente funzioni e con le stesse competenze durante lo svolgimento del lavoro.

c. Parametri di qualità dei servizi amministrativi

i. Introduzione

Nello svolgimento della propria attività Promo.it entra in contatto con il Cliente per i servizi amministrativi che compongono parte integrante fondamentale degli accordi contrattuali intrapresi. I principi che animano Promo.it in questa fase del rapporto sono flessibilità, per venire incontro quando e come possibile alle esigenze del Cliente, correttezza e trasparenza, al fine di garantire al Cliente una completa conoscenza degli importi che verranno fatturati e dei periodi di fatturazione, con particolare riferimento alla segnalazione dello stato di avanzamento dei lavori effettuati a corpo (esempio: realizzazione di parti di un sito web) o ad ore (esempio: sviluppo software o sviluppo sistemistico basato su un accordo di fatturazione delle ore effettuate). In queste specifiche situazioni, Promo.it si impegna a comunicare al Cliente l'importo delle fatture che verranno emesse e le relative motivazioni, indicando step di lavorazione completati e/o ore di lavoro effettuate, almeno 5 giorni prima dell'emissione della fattura, al fine di consentire al Cliente la verifica di quanto verrà fatturato, per la segnalazione di eventuali incongruenze o inesattezze.

ii. Tipologie di servizi



I servizi amministrativi offerti da Promo.it comprendono l'emissione di fatture, note di credito, documenti contabili di verifica.

iii. Tempi di realizzazione e emissione dei documenti

La fatturazione viene effettuata a fine mese secondo gli step di avanzamento dei lavori concordati con i Clienti. Salvo i casi di lavori fatturati in stato di avanzamento, per i quali detto accordo viene contrattualmente specificato, i servizi vengono fatturati soltanto dopo la loro messa in opera, generalmente con durata annuale salvo diverso accordo. In situazioni particolari è prevista la fatturazione immediata, che verrà concordata caso per caso con il Cliente.

Le note di credito verranno emesse entro 30 giorni dal completamento della verifica della richiesta del Cliente, e/o dalla richiesta effettuata internamente da Promo.it qualora l'Azienda consideri dovuta una nota di credito, indipendentemente dall'eventuale mancata richiesta del Cliente stesso. Il pagamento della nota di credito avverrà tramite bonifico il giorno 20 del mese successivo a quello dell'emissione della nota di credito stessa, fermo restando che il Cliente abbia provveduto per tempo a comunicare gli estremi del pagamento stesso.

I documenti contabili di verifica, come ad esempio richieste dei revisori contabili relative alla situazione contabile di un Cliente/Fornitore nei confronti di Promo.it, saranno evase nel minor tempo possibile in riferimento alla complessità e al periodo delle singole richieste.

iv. Rinnovo dei servizi

Esistono molte situazioni nelle quali Promo.it non può arrogarsi il diritto di sospendere il servizio ai Clienti, al momento della scadenza di un contratto in essere, in quanto in questo modo tutti i servizi verrebbero bloccati con danni ingente per il Cliente stesso; è il caso, per esempio, di mantenimento di nomi a dominio, posta elettronica, hosting, ecc. Per questo motivo Promo.it mette in atto il principio del tacito rinnovo relativo alla tutela del servizio del Cliente; il Cliente stesso, tuttavia, sarà in ogni momento libero di recedere dal contratto, anche in caso di mancata segnalazione nei tempi contrattualmente stabiliti per ciascun servizio, rifondendo il costo del servizio sostenuto da Promo.it per il periodo nel quale il servizio è stato attivo oltre la scadenza del contratto in essere. Promo.it emetterà a scadenza del servizio la fattura per il rinnovo dello stesso per un periodo pari a quello del servizio in essere, salvo poi emettere la nota di credito relativa al periodo di mancato utilizzo per sopravvenuta disdetta.

v. Referente

Il referente per i servizi amministrativi di Promo.it è Anna Baldin. Per qualsiasi ulteriore necessità è responsabile Daniele Bianchi.

d. Parametri di qualità dei servizi di assistenza

i. Introduzione

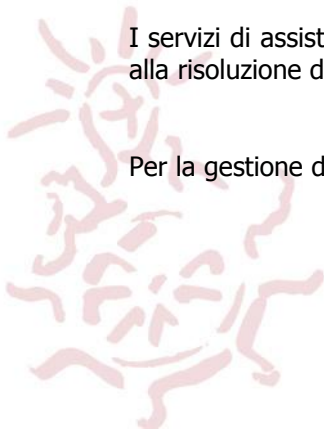
Promo.it agisce nella convinzione che i servizi offerti – esclusivamente di tipo informatico e basati sulla rete internet e sugli strumenti che la utilizzano e la compongono – possano generare la massima soddisfazione del Cliente unicamente quando sono corredati da un servizio di assistenza tecnica efficace, efficiente, improntato alla massima cortesia e in grado di soddisfare le richieste per il più ampio periodo di tempo possibile, negli orari "standard", e in ogni caso, su richiesta, in modalità 24h su 24h.

ii. Tipologie di servizio

I servizi di assistenza tecnica sono forniti per la gestione dei guasti relativi ai servizi in modalità ASP nonché alla risoluzione di problemi relativi al software realizzato da Promo.it.

iii. Gestione dei guasti

Per la gestione dei guasti, Promo.it suddivide i servizi in due categorie, come sopra riportato.



Assistenza tecnica su servizi ASP. Promo.it si impegna a riscontrare in qualsiasi caso – ovvero che si abbiano o meno informazioni definitive riguardo al guasto aperto dal Cliente – la richiesta effettuata tramite ticket, entro e non oltre 4 ore lavorative dalla segnalazione. Qualora Promo.it giudichi di aver risolto il problema e/o valuti la non-esistenza del problema segnalato, in quanto a titolo di esempio non imputabile a Promo.it o relativo a un errato comportamento del Cliente stesso, nel ticket verranno inserite queste informazioni con richiesta di conferma da parte del Cliente. In assenza di conferma verrà sollecitata una risposta da parte del Cliente, per la quale si considererà valido il principio del tacito assenso sulla risoluzione definitiva del guasto qualora non vi siano risposte ad almeno due solleciti e siano passati 7 giorni senza ulteriori segnalazioni. Il Cliente mantiene sempre la disponibilità degli altri metodi di contatto con Promo.it, contrattualmente specificati, ovvero contatto telefonico e/o email (riferimenti presenti sul contratto nonché sul sito <http://www.promo.it>) nonché via skype (<http://www.promo.tel>).

Assistenza su sviluppo software. Nel rispetto dei principi elencati in questo documento, Promo.it si impegna a fornire assistenza sul software sviluppato per il Cliente relativamente a errori bloccanti relativi alla programmazione (sito web e/o applicativo fruibile tramite web) per tutto il periodo di tempo nel quale tale software venga utilizzato, senza alcun costo aggiuntivo per il Cliente salvo che contrattualmente sia diversamente pattuito a fronte di specifiche necessità (quali, a titolo di esempio, la necessità del Cliente di avere tempi di risposta certi, oppure l'integrazione del software con sviluppi di altri Fornitori che richiedano competenze aggiuntive da parte di Promo.it rispetto a quelle iniziali). In considerazione del fatto che le persone che hanno realizzato il software, dopo anni, potrebbero non essere più collaboratori di Promo.it o disponibili per la risoluzione di eventuali malfunzionamenti del software, Promo.it non è in grado a priori di garantire dei tempi di intervento; viene tuttavia garantita la presa in carico del problema (analisi e discussione con il Cliente del guasto riscontrato) entro 8 ore lavorative dalla segnalazione, effettuata tramite ticket nel rispetto di quanto esposto al precedente punto b. v.

iv. Referente

Il referente per i servizi di assistenza tecnica su servizi ASP è Mattia Albani, per i servizi di sviluppo web è l'ingegner Giancarlo Crippa. Per qualsiasi ulteriore necessità è responsabile Daniele Bianchi.

3. Tutela del Cliente

a. Richiesta di un servizio

i. Nuovo servizio

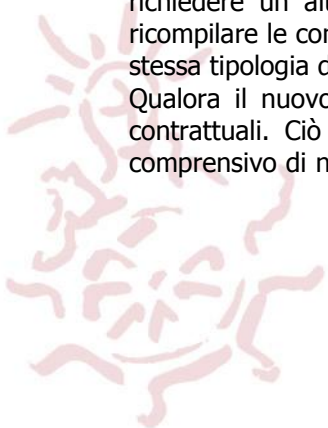
Il Cliente che richieda un nuovo servizio deve obbligatoriamente compilare, come previsto da contratto, i seguenti documenti: condizioni contrattuali rispetto al servizio richiesto; scheda Cliente; consenso al trattamento dei dati. Tali dati possono essere richiesti in forma scritta o via web. A tutela del Cliente e dei Suoi diritti Promo.it in nessun caso attiverà dei servizi senza avere completato questa fase.

ii. Modifica di un servizio esistente

La richiesta di modifica di un servizio esistente può comportare l'ampliamento (upgrade) o la diminuzione (downgrade) delle condizioni previste dal servizio stesso. Tale richiesta può essere inoltrata via email e/o in forma scritta, oppure tramite sistemi automatici predisposti da Promo.it che garantiscono il confronto tra l'utilizzo di un servizio e quanto contrattualizzato per il servizio stesso.

Il Cliente che abbia già attivato un determinato tipo di servizio (esempio: registrazione di un dominio) può richiedere un altro servizio dello stesso tipo (registrazione di un nuovo nome a dominio) senza dover ricompilare le condizioni contrattuali, facendo semplicemente riferimento all'accettazione già effettuata per la stessa tipologia di servizio già in essere.

Qualora il nuovo servizio sia di altro tipo verrà invece richiesta la formale accettazione delle condizioni contrattuali. Ciò vale anche nel caso in cui il documento relativo alle condizioni contrattuali stesse sia comprensivo di n servizi e nel caso specifico sia già stato firmato per un precedente servizio. Tale richiesta è



motivata dal fatto che si richiama l'attenzione del Cliente sulle specifiche condizioni contrattuali relative al servizio in quel dato momento richiesto, e che non si può ritenere valido – a tutela del Cliente – il fatto che lo stesso abbia già firmato quello stesso documento, in quanto al momento in cui era stato stipulato un precedente contratto la Sua attenzione era rivolta alla tipologia di servizio richiesta e non agli altri servizi proposti dallo stesso contratto e oggetto di una successiva richiesta.

b. Disdetta di un servizio

Promo.it agisce nella convinzione che la semplificazione del rapporto burocratico relativo ai contratti sia un elemento fondamentale per la soddisfazione del Cliente. Per questo motivo le comunicazioni con il Cliente vengono raccolte sia personalmente, dalle persone preposte da Promo.it all'azione commerciale, sia via email, con ricorso alle raccomandate solo ove non vi siano alternative praticabili, e in ogni caso con richiesta ove possibile di sostituire l'invio di lettere raccomandate con l'utilizzo della posta elettronica certificata.

i. Disdetta nei tempi contrattuali

Qualora il Cliente disdica nei tempi contrattualmente previsti, la comunicazione potrà essere inviata tramite posta ordinaria, raccomandata, posta elettronica certificata o email, con l'accortezza di richiedere conferma di ricezione in quest'ultimo caso.

ii. Disdetta per giusta causa

Il Cliente che recede per giusta causa da un servizio Promo.it ha diritto alla sospensione della fatturazione e/o al rimborso di quanto pagato in eccesso, in caso di fatturazione anticipata del servizio, indipendentemente dalla durata del contratto, a condizione che il Cliente abbia contestato i problemi insorti tramite il sistema di ticket Mondo Promo (2. b. v.) e abbia motivato la causa della propria disdetta, e che Promo.it abbia convenuto sulla propria responsabilità in merito. Qualora al contrario Promo.it ritenga che la responsabilità sia di agenti esterni o terze parti, nonché del Cliente stesso, si applicheranno le normali procedure di disdetta del servizio alla prima data utile secondo quanto convenuto a livello contrattuale.

iii. Disdetta per sopravvenute motivazioni

Qualora il Cliente manifesti la volontà di disdetta da un contratto anticipatamente rispetto alla data prevista, ancorchè lo stesso servizio sia stato formalmente rinnovato al momento della scadenza, alla luce di sopravvenute motivazioni che rendono inutile/non fruibile il servizio stesso, Promo.it si riserva di verificare la possibilità di acconsentire al rimborso dei canoni pagati dal Cliente dopo aver verificato i reali costi sopportati.

c. Richiesta di rimborso

i. Rimborso per mancato rispetto degli SLA

In caso di mancato rispetto degli SLA da parte di Promo.it il Cliente dovrà formalizzare entro 30 giorni dal guasto contestato la propria richiesta, indicando il numero di ticket aperto nel sistema intranet Mondo Promo come da specifiche presenti al punto 2. b. v., con la relativa data di apertura e di chiusura del guasto. Se verranno riscontrati gli estremi per una risposta positiva alla richiesta di rimborso, Promo.it disporrà tale rimborso entro 30 giorni dalla ricezione della richiesta, tramite autorizzazione alla fatturazione dell'importo concordato da parte del Cliente, sconto da successive fatture o nota di credito sul servizio oggetto di contestazione, concordando la soluzione con il Cliente. In ogni caso, anche qualora ritenesse infondata la richiesta di rimborso, Promo.it si impegna a riscontrare la richiesta del Cliente entro 30 giorni dalla ricezione della stessa.

ii. Rimborso per sottoscrizione nuovo contratto



Nel caso in cui il Cliente passi da un profilo ad un altro in riferimento a uno stesso servizio o tipologia di servizio, Promo.it disporrà la restituzione della parte non dovuta del precedente contratto tramite nota di credito. Tale nota di credito potrà essere compensata con la nuova fattura emessa per il nuovo servizio, previo accordo tra Promo.it e il Cliente, qualora il nuovo servizio abbia un costo aggiuntivo o superiore a quello precedente. Negli altri casi Promo.it disporrà entro 30 giorni dalla definizione del rimborso l'emissione del documento (autorizzazione alla fatturazione da parte del Cliente, nota di credito), e disporrà il pagamento tramite bonifico il giorno 20 del mese successivo a quello dell'emissione del suddetto documento.

d. Reclami e suggerimenti

Promo.it mette a disposizione dei propri Clienti e dei propri Fornitori i seguenti indirizzi email, che hanno la funzione di raccogliere reclami o suggerimenti con particolare riferimento al mancato rispetto di quanto previsto nel presente documento. Attenzione: questi indirizzi non hanno funzioni operative, quindi per la gestione delle normali attività (apertura guasti, ecc.) occorre fare riferimento alle procedure standard (apertura di ticket dal sistema Mondo Promo) già menzionate.

Abusi legati allo spam abuse@promo.it

Reclami e suggerimenti reclamiesuggerimenti@promo.it

Posta elettronica certificata promotion.digitale@promopec.it

Tutti i riferimenti sono contenuti sul sito <http://www.promo.tel>.

4. Provvisorietà e utilizzo della Carta dei Servizi

Promo.it si impegna a mantenere aggiornata la presente Carta dei Servizi, rinnovandola con cadenza almeno semestrale. Tale documento ha quindi carattere di provvisorietà e viene richiamato dai contratti proposti da Promo.it con generico riferimento alla "Carta dei Servizi" pubblicata sul sito <http://www.promo.it>. Ad ogni aggiornamento, la Carta dei Servizi verrà sostituita con il documento aggiornato, mentre la vecchia versione del documento rimarrà in ogni caso disponibile con indicazione della data di entrata in vigore e della data di scadenza, al fine di garantire massima trasparenza al Cliente sulla Carta dei Servizi effettivamente valida al momento della sottoscrizione del contratto.

