



## **Codice di Condotta per la prestazione dell'attività/consulenza telefonica attraverso l'utilizzo del servizio "Pronto060".**

### **Premesse**

Il Professionista/L'impresa, è consapevole che "Pronto060" vuole rappresentare un nuovo sistema: rapido, efficace e trasparente per prestare parte della propria attività/consulenza verso i propri utenti/clienti. I vantaggi principali del sistema possono essere così riassunti.

Per il Professionista/Impresa:

- 1) possibilità di prestare la propria attività in qualsiasi luogo si trovi fisicamente;
- 2) possibilità di prestare la propria attività nei confronti di un numero indefinito di potenziali utenti/clienti, anche residenti all'estero o disabili ad utilizzo di numeri 89X, avendo la sicurezza di riscuotere il proprio compenso.

Per gli utenti/clienti:

- 1) possibilità di rivolgersi ad un Professionista/Impresa, conoscendo con anticipo il costo della prestazione;
- 2) possibilità di ottenere pronta risposta alle proprie esigenze con una semplice telefonata, risparmiando tempo e denaro.
- 3) possibilità di pagare servizi o prodotti a distanza in maniera rapida e sicura, grazie anche alla protezione offerta per le Carte di Credito, e possibilità di raggiungere tali servizi anche se all'estero o disabili alla composizione di numeri a valore aggiunto.

Il Professionista/l'Impresa che fornisce il servizio di risposta su "Pronto060", è consapevole che il sistema può correttamente funzionare e prosperare solo se ciascun aderente condivide la filosofia del sistema e si impegna a rispettarne i principi fondamentali improntati al massimo rispetto ed alla massima attenzione per gli utenti/clienti che decideranno di rivolgersi al Professionista/Impresa utilizzando Pronto060.

Eventuali violazioni al presente Codice di Condotta, ed in generale segnalazioni sul comportamento complessivo del Professionista/Impresa, potranno essere raccolte attraverso il portale o attraverso un servizio telefonico di attenzione agli utenti/clienti "Pronto060". Il Professionista/L'impresa sarà avvisato delle segnalazioni che perverranno dagli utenti/clienti e sarà tenuto a fornire spiegazioni a Datavoice Srl. In caso di gravi o ripetute violazioni, Datavoice potrà sospendere immediatamente il Professionista/Impresa dal sistema Pronto060 e potrà altresì escluderlo definitivamente dalla Community, dal portale e dai Servizi, Pronto060.



## Principi fondamentali.

1. Il Professionista/L'impresa, si impegna fornire sul numero Pronto060 (06089X) un servizio del tutto analogo a quello erogato nel corrispondente numero 89X e avvalendosi delle medesime professionalità. Tale principio è fondamentale ed irrinunciabile per garantire al chiamante quanto esposto nelle condizioni d'uso del servizio Pronto060.
2. Il Professionista/L'impresa ha la possibilità mediante accesso riservato nel portale Pronto060 di variare la tariffa al chiamante. Tale possibilità è data per permettere offerte vantaggiose per i propri utenti/clienti in particolari giorni e/o orari. Qualora Datavoice ravvisasse un utilizzo distorto o comunque non consono di tale possibilità, avviserà immediatamente il Professionista/L'impresa e, qualora tale comportamento perdurasse, provvederà a chiudere temporaneamente o definitivamente il servizio di risposta sul numero Pronto060 oggetto di tale attività.
3. Il Professionista/L'impresa ha la possibilità, dall'Area Riservata, di attivare e disattivare il servizio di risposta sui numeri Pronto060. Al fine di garantire al chiamante un qualità di servizio buona il Professionista/L'impresa si impegna ad avere orari di servizio estesi in media ad almeno 8 ore al giorno e periodi di inattività che non siano superiori ai 3 giorni consecutivi.
4. Il Professionista/L'impresa si impegna su Pronto060 ad evitare qualunque contenuto che offenda la dignità umana, comporti discriminazioni di razza, sesso o nazionalità, offenda convinzioni religiose e politiche, induca a comportamenti pregiudizievoli per la salute o la sicurezza o la protezione dell'ambiente.
5. Il Professionista/L'impresa si impegna a promuovere il servizio in maniera chiara e trasparente, evitando qualsiasi pubblicità che in qualunque modo, compresa la sua presentazione sia idonea ad indurre in errore le persone fisiche o giuridiche alle quali è rivolta o che essa raggiunge. Tale chiarezza deve riguardare sia i contenuti del servizio che la tariffa applicata su Pronto060 per il servizio medesimo. Tali pubblicità devono evitare ogni forma di sfruttamento della superstizione, della credulità o della paura, non devono contenere scene di violenza fisica o morale o tali da offendere il gusto e la sensibilità dei consumatori per indecenza, volgarità o ripugnanza.
6. Per tutto quanto non espressamente indicato nel presente codice di condotta fa fede la normativa prevista nel c.d. Codice di Consumo.