

PROTEZIONE E DIFESA DEI DIRITTI DEI CLIENTI. PROCEDURE E GIURISDIZIONE

Al fine di garantire la tutela e la difesa dei legittimi diritti e interessi del Cliente, la Società arbitra le seguenti procedure:

A) SERVIZIO DI ASSISTENZA AL CLIENTE. –

Il Cliente dispone di un Servizio di Attenzione al Cliente. A tal fine, la Società mette a disposizione del Cliente che desideri avanzare qualsiasi reclamo, domanda o richiesta di informazioni in relazione al Contratto stipulato al seguente indirizzo e-mail:

Indirizzo di posta elettronica: (Da completare a cura della Società)

A titolo di prova, ad ogni reclamo sarà assegnata una chiave di identificazione e una giustificazione che sarà inviata al Cliente, attraverso l'account di posta elettronica che il Cliente ha autorizzato nel processo di registrazione ai fini delle notifiche.

La Società si impegna a rispondere ai reclami ricevuti nel più breve tempo possibile e, in ogni caso, entro il termine massimo di un mese dalla presentazione del reclamo.

Se le controversie tra le Parti saranno risolte in questo caso, la pratica sarà chiusa e archiviata, senza ulteriori formalità, e il Cliente rinuncerà a qualsiasi ulteriore azione o reclamo.

B) EL DEFENSOR DEL CLIENTE. –

Se, trascorso il suddetto periodo senza che la Società abbia risposto al reclamo o, se del caso, non sia d'accordo con il reclamo offerto dal Servizio, il Cliente può indirizzare il proprio reclamo al Difensore del Cliente, e una volta che il reclamo è stato accettato, deve essere emesso un rapporto entro un periodo non rinnovabile di 30 giorni, essendo tale rapporto vincolante per la Società.

Allo stesso modo, se le discrepanze tra le Parti saranno risolte in questa seconda istanza, il dossier sarà chiuso e archiviato, senza ulteriori formalità, e il Cliente rinuncerà al diritto di esercitare le azioni e i reclami posteriori.

C) SERVIZIO DI MEDIAZIONE.-

Se, dopo la relazione del Difensore del Cliente, la controversia tra le Parti continua, il Cliente può sottoporsi alla procedura di mediazione, in conformità con il Regolamento di Mediazione e Arbitraggio della Camera Ufficiale di Commercio, Industria, Servizi e Spedizioni di Santa Cruz de Tenerife.

Se con la mediazione il conflitto tra le parti si risolve, la pratica sarà chiusa e archiviata, senza ulteriori formalità, e il Cliente rinuncerà al diritto di esercitare le azioni e le rivendicazioni successive.

D) SERVIZIO DI ARBITRAGGIO.-

Se la controversia, la differenza o il reclamo non viene risolto attraverso il servizio di mediazione, le Parti

saranno sottoposte, come soluzione definitiva, ad Arbitraggio, in conformità con le Regole di Mediazione e Arbitraggio della Camera di Commercio, Industria, Servizi e Navigazione Ufficiale di Santa Cruz de Tenerife.

Se con la sentenza arbitrale si pone fine al conflitto tra le Parti, la pratica sarà chiusa e archiviata, senza ulteriori procedure, e il Cliente rinuncerà a proporre azioni e pretese successive.

E) GIUDICI E TRIBUNALI DI GIURISDIZIONE ORDINARIA.-

In ogni caso, e nonostante l'esaurimento dei casi precedenti, le Parti, in via residuale, e nel caso in cui il lodo arbitrale, sulla base dei motivi di fatto e di diritto delle richieste avanzate, sia suscettibile di violare i diritti fondamentali, commetta un flagrante errore di diritto, soffriva di motivazione, o in errore di valutazione delle prove o, se del caso, in violazione delle norme procedurali, le Parti si sottopongono alla giurisdizione dei Tribunali di Santa Cruz de Tenerife, in conformità alle disposizioni del Regolamento n. 593/2008 del Parlamento Europeo e del Consiglio – noto anche come Regolamento Roma I; Regolamento (UE) n. 1215/2012 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 12 dicembre 2012, concernente la competenza giurisdizionale, il riconoscimento e l'esecuzione delle decisioni in materia civile e commerciale (Regolamento Bruxelles I Bis) e Legge organica 6/1985 del 1° luglio 1985 sulla magistratura.