

## “EUROPEAN CITY GUIDE” CODE OF PRACTICE

The conduct of the EUROPEAN CITY GUIDE is governed by the principle that we want to be leaders in the market. In order to do this, we need to provide maximum satisfaction to our clients. This is and should be our principle aim. A Customer Services Department has been established to attend to the concerns and complaints of our clients. This Department is governed by the following rules:

1. In accordance with the legislation governing **DISTANCE SALES**, our forms incorporate a coupon for termination of the contract, which is located on the client's copy of the form. If the client returns this completed, stamped and signed coupon to us within the mentioned cooling-off period this will result in automatic cancellation.
2. If the client does not follow the above route, the following takes place. Telephone calls will be attended by the Customer Services Department in their own language, if it is English, French, German, Italian or Spanish. If the client speaks another language, he/she will be offered the possibility to be transferred to a member of the Department who speaks one of the above languages, according to the ability of the client. The aim of the conversation will be to clarify all his/her doubts, and to ask the client to put his/her concern and/or complaint in writing.
3. Our potential client base is comprised of companies, businesses, institutions and professionals. If, by mistake, an entity which does not fulfil these criteria has subscribed to one of our offers, the order contract will automatically be cancelled on the condition that this is stated in writing.
4. Each and every concern and complaint will be dealt with individually and personally, and will be replied to in writing within 55 working days.
5. In all questions regarding corrections or changes to the details provided by the client, for example, activity of the client's business, change of address, etc., special care will be taken to make sure that all communication takes place in writing, and that the changes are shown in a revised proof. We ask the client to confirm, by fax, that the changes requested to the his/her advertisement have been interpreted correctly.
6. All amendments required by clients will be accepted until the client is satisfied with the results, even once the original period for making these amendments has passed. These amendments will be carried out free of charge. The only exception will be when the editorial deadline, which the client will be made aware of, has passed.
7. If a client requests a cancellation of the contract in writing within the permitted cooling-off period, even if the cancellation request was not made entirely according to the procedure stated in point 1, automatic cancellation of the order will be effected, and this will be confirmed in writing. If a client requires the cancellation of their order after the permitted cooling off period has passed, this request must be submitted in writing, whereupon it will be considered on an individual basis. Each client will be notified of our decision in writing. All of the information presented by the client will be taken into account whilst making the decision. In the case that both parties are not able to reach an agreement, and if the client agrees, he/she would be advised to request the assistance of the Ombudsman, an independent body, whose decision regarding this matter would be binding for EUROPEAN CITY GUIDE.
8. All advertisement errors which are the responsibility of the EUROPEAN CITY GUIDE, whether they are printing errors, errors in the positioning of the advertisement, etc., would result in the client's advertisement being published in a further edition, free of charge, with the error amended. In the case that the client is not totally satisfied with the advertisement, even though it is not the fault of the EUROPEAN CITY GUIDE, the client will be offered rectification of his/her advertisement and the possibility of republishing his/her advertisement free of charge for an additional year after the expiry of the contract.
9. Unless notification to the contrary is received from the client, the client's advertisement will be republished in the following years without further modification, apart from general amendments relevant to the details of country, e.g. the dialling code. It is the responsibility of the client to inform us in writing or via e-mail, of any amendment required to the advertisement.
10. Our guide is organised according to countries, cities and professional activities. To ensure that our guide is user-friendly we seek to maintain a balance between general and specific professions. Should the client fail to specify an

activity his/her advertisement will be placed under the existing professional activity title considered most appropriate.

The personnel of the Customer Services Department are at your disposal to resolve any concern related to your contract. They are aware that they represent EUROPEAN CITY GUIDE and reflect the company's desire to provide maximum client satisfaction.

## **CODICE DI COMPORTAMENTO NELLA "EUROPEAN CITY GUIDE"**

La ns politica aziendale è retta dal principio secondo il quale vogliamo essere un'azienda 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, e gli sarà solamente richiesto che la richiesta di rescissione sia 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. nel caso in cui un cliente richiedesse la cancellazione del contratto per iscritto, e benché non si rispetti la procedura indicata nel primo punto, nel caso in cui questa richiesta rientri nel limite massimo previsto dal diritto di recesso, 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 e, nel caso in cui il cliente sia d'accordo, si proporrà di far intervenire il Difensore del Cliente, figura indipendente, la cui decisione sarà comunque vincolante per la European City Guide.

8. in caso di errore di stampa, inserimento, ecc. imputabile alla European City Guide 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 della European City Guide, saranno realizzate le modifiche pertinenti e sarà offerta la possibilità di pubblicarlo in un'ulteriore edizione in forma gratuita, al vincimento 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 ai Paesi, le 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 la European City Guide nella volontà di soddisfare al massimo i clienti.

## **CODE DE CONDUITE DE "EUROPEAN CITY GUIDE"**

Notre volonté d'être leader sur le marché s'accompagne du principe selon lequel nos clients doivent être satisfaits au maximum. Pour atteindre cet idéal, notre Département d'attention à la clientèle qui fonctionne selon les règles ci-dessous énoncées, est spécialement chargé de recenser les réclamations des clients et d'y apporter des réponses.

1° - Conformément à la législation sur la vente à distance, nos formulaires comportent un coupon de rétractation sur l'exemplaire réservé au client. Si ledit coupon nous est retourné dans le délai prescrit, signé et cacheté, la résiliation du contrat sera automatique.

2° - Au cas où un client n'aurait pas suivi la voie précédemment décrite, nous agissons de la manière suivante :

- Les entretiens téléphoniques se déroulent dans la langue du client s'il est anglais, français, allemand, italien ou espagnol ; dans le cas contraire, l'interlocuteur du client aura recours à la langue la plus apte pour ce dernier parmi toutes celles précédemment citées.

- Durant ces entretiens téléphoniques, des réponses claires seront apportées aux doutes du client et si tel n'est pas le cas, il lui sera demandé de faire sa réclamation par écrit.

3° - Nos clients naturels sont les entreprises : Commerces, Institutions et Professionnels ; au cas où une personne physique qui ne correspond pas à ce profil aurait souscrit par erreur à notre offre, la résiliation du contrat sera automatique. Cependant, il lui sera demandé de nous adresser un écrit allant dans ce sens.

4° - Toutes les réclamations seront traitées au cas par cas et la réponse qui sera donnée par écrit, se fera dans un délai de 55 ( cinquante et cinq ) jours ouvrables au maximum.

5° - Une attention particulière sera donnée aux questions relatives aux corrections et modifications sollicitées par les clients et portant sur les changements d'activité, d'adresse ... etc. Il sera veillé à ce que toute la communication soit faite par écrit, la nouvelle épreuve leur sera adressée pour vérification et il leur en sera demandé confirmation et approbation par fax.

6° - Tous les changements et corrections sollicités par les clients sur les épreuves seront

acceptés afin que ces derniers soient pleinement satisfaits même lorsque la période durant laquelle ils doivent être présentés est dépassée sauf lors de la période leur annonçant la Clôture de l'édition ( Date limite d'édition ). Ces changements et corrections s'effectuent sans frais aucun.

7° - Si un client venait à solliciter la résiliation du contrat par écrit dans le délai prescrit et bien qu'il n'ait pas suivi la procédure indiquée au point n°1, ladite résiliation sera automatique et notification lui sera adressée par écrit. Passé le délai de rétractation, l'examen se fera au cas par cas en tenant compte des arguments évoqués par le client, la décision prise lui étant adressée par écrit. En cas de désaccord persistant et dans l'impossibilité de parvenir à un accord, il sera proposé au client s'il le souhaite, d'avoir recours au Médiateur, personnalité indépendante, dont la décision s'impose de toute manière à EUROPEAN CITY GUIDE.

8° - Toute erreur, lors de la publication de l'annonce, imputable à European City Guide, donnera lieu après correction, à une insertion gratuite. Au cas où une annonce venait à ne pas plaire au client et bien que la responsabilité de European City Guide ne soit pas engagée, la possibilité d'être réinséré un an de plus sans aucun frais lui sera offerte avec les modifications correspondantes après exécution du contrat initial.

9° - A défaut de notification contraire émanant des clients, leur annonce sera publiée les années suivantes telle quelle exception faite de modifications d'ordre général se rapportant au pays ou à la région comme par exemple le code téléphonique. Il est de la responsabilité du client de nous communiquer les modifications à apporter à son annonce par écrit ou par E-mail.

10° - Notre Guide est classé par pays, villes et activités professionnelles. Dans le but d'avoir un Guide facilement utilisable, il doit y avoir un équilibre entre le général et le particulier. Chaque client devra spécifier son activité ; au cas où une spécificité professionnelle venait à ne pas exister dans la liste proposée, ledit client sera classé dans l'activité la plus adéquate.

Le personnel du Département d'attention à la clientèle sera toujours :

- disposé à résoudre tout genre de difficulté se rapportant au contrat
- conscient du fait qu'il représente EUROPEAN CITY GUIDE s.l. dans sa volonté de satisfaire au maximum ses clients.

## **EUROPEAN CITY GUIDE VERHALTENSKODEX**

Unser Bestreben ist es, Marktführer unserer Branche zu sein. Deshalb haben wir es uns zum Prinzip gemacht, unsere Kunden maximal zufrieden zu stellen. Zufriedene Kunden zu haben ist und muss unser Grundsatz sein. Um Beschwerden und Reklamationen unserer Kunden entgegen zu nehmen, verfügen wir über einen Kundenservice, der sich nach folgenden Regeln richtet:

1) Gemäss aktueller Gesetzgebung bezüglich Distanzverkauf, beinhalten unsere Formulare einen Widerrufsabschnitt auf der für den Kunden bestimmten Vertragskopie. Nach Zusenden des ausgefüllten, unterzeichneten und gestempelten Widerrufsabschnitts innerhalb des vorgeschriebenen Zeitraums, wird der Auftrag automatisch storniert.

2) Falls der Kunde die vorher aufgeführten Punkte nicht berücksichtigt hat, wird wie folgt verfahren:

Die Abteilung für Kundenbetreuung wird die Telefonate in seiner Sprache beantworten, sofern es sich um Englisch, Französisch, Deutsch, Italienisch oder Spanisch handelt. Die Kunden die eine andere Sprache sprechen, können einen Gesprächspartner mit einer der o.g. Sprachen wählen.

Bei diesem Gespräch werden alle seine Bedenken aufgeklärt und er wird gebeten, dass er uns seine Reklamation oder Beschwerde nochmals schriftlich mitteilen sollte.

3) Unsere potenziellen Kunden sind Firmen, Geschäfte, Institutionen und Freiberufler.

Falls irrtümlicherweise eine natürliche Person unser Angebot angenommen hat, die nicht dem o.g. Profil entspricht, wird der Vertrag automatisch storniert. Allerdings bitten wir um einen schriftlichen Antrag.

4) Jede einzelne Beschwerde oder Reklamation wird individuell und persönlich innerhalb von 55 Arbeitstagen schriftlich beantwortet.

5) Bei den von dem Kunden vorgelegten Korrekturen und Änderungen, wie Veränderung der Aktivitäten, der Adresse, etc. achtet man besonders auf schriftliche Erledigung und legt einen neuen Korrekturabzug vor, mit der Bitte um schriftliche Faxbestätigung, dass die Änderungen gemäss der Angaben des Kunden korrekt ausgeführt worden sind.

6) Bis zum Redaktionsschluss, werden Korrekturen der Anzeige bis zur entgeltigen

Zufriedenheit des Kunden akzeptiert, dieser Termin wird dem Kunden mitgeteilt, auch wenn die Frist für Korrekturen überschritten wurde. Die Änderungen sind kostenlos.

7) Wird vom Kunden eine Kündigung des Auftrags innerhalb der Kündigungsfrist schriftlich beantragt, auch wenn diese nicht dem Verfahren unter Absatz 1 entspricht, wird der Vertrag automatisch aufgehoben und dies schriftlich bestätigt. Sofern ein Widerruf nicht binnen der Kündigungsfrist liegt, wird dieser individuell unter Betracht aller Argumente und Einwände bearbeitet und die Entscheidung wird dem Kunden schriftlich mitgeteilt. Falls beide Parteien nicht zu einer Abmachung kommen und soweit der Kunde einverstanden ist, wird vorgeschlagen, das Verfahren dem unabhängigen Obutsmann zu übergeben, dessen Entscheidung bindend ist für European City Guide.

8) Eventuelle Druck- und Platzierungsfehler etc. die European City Guide anzurechnen sind, werden zum Ausgleich kostenlos in einer weiteren Ausgabe mit den korrigierten Angaben erscheinen. Sollte die Anzeige nicht zur Zufriedenheit des Kunden ausgefallen sein, auch wenn nicht ein Verschulden von European City Guide vorliegt, besteht für den Kunden die Möglichkeit seine Anzeige entsprechend zu korrigieren und nach Ablauf der Vertragslaufzeit kostenlos ein weiteres Jahr zu publizieren.

9) Sollten Korrekturen vom Kunden nicht mitgeteilt werden, wird die Anzeige in den folgenden Vertragsjahren ohne Änderung veröffentlicht; ausgenommen allgemeine Änderungen betreffend Länder oder Regionen, wie z.B. Änderungen von Vorwahlen. Der Auftragsgeber ist verpflichtet schriftlich oder per Email etwaige Änderungen oder Korrekturen der Anzeige mitzuteilen.

10) Unser Guide ist aufgeteilt nach Ländern, Städten und beruflichen Tätigkeiten. Um eine einfache Handhabung unseres Guides zu garantieren, muss bei der Unterteilung der Branchen ein Gleichgewicht zwischen Allgemeinem und Spezifischem bestehen. Die Branche muss von dem Kunden angegeben werden. Falls diese spezifische Branche nicht existiert, wird sie unter einer naheliegenden Branche platziert.

Unser Kundenservice :

- Ist stets bereit, Zweifel oder Probleme bezüglich eines Vertrages zu lösen.
- Ist sich darüber bewußt, daß er European City Guide repräsentiert, mit unserem au sdrücklichen Bestreben, unsere Kunden maximal zufrieden zu stellen.

### **CÓDIGO DE CONDUCTA DE "EUROPEAN CITY GUIDE"**

Nuestra conducta se regirá por el principio de que queremos ser líderes en el mercado para lo cual tenemos que satisfacer al máximo a nuestros clientes. Este es y debe ser nuestro principio el de tener clientes satisfechos al máximo. Con el fin de atender las quejas y reclamaciones de nuestros clientes tenemos un Departamento de Atención al Cliente que se regirá por las siguientes normas:

1. De acuerdo con la legislación vigente para la venta a distancia, nuestros formularios incorporan un cupón de rescisión del contrato en la copia que se queda el cliente. Si en el plazo indicado nos envía dicho cupón relleno, firmado y sellado se procederá a la cancelación automática.
2. Si un cliente no siguiese la vía anteriormente descrita se procederá de la siguiente forma. Para llamadas telefónicas le atenderán en el Departamento en su idioma, si es inglés, francés, alemán, italiano o castellano, de ser el cliente de otro idioma se le ofrecerá el interlocutor, en los idiomas anteriores, donde tenga mas facilidad de comunicación. En la conversación se le aclaran todas sus dudas y de persistir la reclamación o queja se le solicitará que la presente por escrito.
3. Nuestros clientes naturales son las Empresas; Negocios, Instituciones y Profesionales. Si por error hubiese suscrito una de nuestras ofertas una persona física que se aparte de dicho perfil se rescindirá el contrato automáticamente, únicamente les pediremos que nos lo soliciten por escrito.
4. Todas y cada unas de las quejas o reclamaciones se atenderán de forma individual y personalizada, contestándose por escrito, en un plazo máximo de 55 días laborables.
5. En todas las cuestiones de correcciones o cambios de los datos proporcionados por el cliente, cambios de la actividad del cliente, cambios de dirección, etc. Se pondrá un especial cuidado en que toda la comunicación sea por escrito y se le mostrara la nueva prueba de corrección, se pedirá la confirmación por fax de los cambios efectuados, verificando que se han interpretado correctamente la o las indicaciones del cliente.
6. Excepto en los periodos de cierre de edición, que se le indicaran al cliente, siempre se aceptaran todos los cambios en los anuncios hasta que este quede a entera satisfacción del cliente, aunque este sobrepasado el periodo de la prueba de corrección. Dichos cambios serán gratuitos.
7. Si un cliente solicitase la cancelación del contrato, por escrito, aunque no fuese por el procedimiento expresado en el punto primero, de estar en el plazo de reflexión la revocación será automática y se le notificara por carta. De haber sobrepasado el periodo de reflexión se estudiara el caso de forma individual, notificando por escrito la decisión al cliente y teniendo en cuenta toda su argumentación y alegatos. En el caso de que ambas partes no fuesen capaces de llegar a un pacto y de estar el cliente de acuerdo se le propondrá la

vía del Defensor del Cliente, figura independiente, cuya decisión será en todo caso vinculante para European City Guide.

8. Todo error imputable, a European City Guide, sea de impresión, colocación, etc.. Dará lugar a que se le vuelva a publicar el anuncio una edición mas sin cargo alguno con los cambios que subsanen el error. En los casos que el anuncio no sea totalmente del agrado del cliente, aunque no sea responsabilidad de European City Guide y con los cambios pertinentes, se le brindara la posibilidad de reeditarlo un año mas, al final del periodo de contratación, sin cargo alguno.

9. En principio de no notificar lo contrario los clientes se les volverá a publicar el anuncio en los siguientes años de contrato sin mas modificaciones que las que sean de carácter general para el país o región, por ejemplo cambios en el código telefónico. Es responsabilidad del cliente notificarnos por escrito o correo electrónico cualquier modificación o cambio en su anuncio.

10. Nuestra guía va ordenada por países ciudades y actividades profesionales. Para asegurar una guía de útil manejo, debe haber en las Actividades un equilibrio entre lo General y lo Especifico. La Actividad será notificada por el cliente de no existir una especificidad se le incluirá en la Actividad mas adecuada de nuestro listado.

El personal del Departamento de Atención al Cliente siempre:

- Estará dispuesto para solventar cualquier tipo de duda o incidencia en relación a su contrato
- Será consciente de que representa a European City Guide en su voluntad de satisfacer al máximo a los clientes