

Si consiglia una lettura attenta dei diritti prima di concludere il contratto.

IL CLIENTE HA DIRITTO

PRIMA DI SCEGLIERE:

- di ricevere o poter scaricare una copia di questo documento;
- di ricevere o poter scaricare i fogli informativi, datati e tempestivamente aggiornati, contenenti una dettagliata informativa sull'istituto di pagamento, sulle caratteristiche e sui rischi tipici del servizio di pagamento, sulle condizioni economiche e sulle principali clausole contrattuali;
- di ottenere gratuitamente una copia completa del contratto e/o del documento di sintesi, anche prima della conclusione e senza impegno per le parti;
- di essere informato sulle modalità del diritto di recesso, inclusa la lettera raccomandata A/R, se il cliente è consumatore.

AL MOMENTO DI CONCLUDERE IL CONTRATTO

- prendere visione del documento di sintesi con tutte le condizioni economiche, unito alla proposta o al contratto;
- ricevere una copia del contratto firmato dall'istituto di pagamento e una copia del documento di sintesi, da conservare. Se il contratto è concluso su internet, ottenere una ricevuta dell'ordine;
- non avere condizioni contrattuali sfavorevoli rispetto a quelle pubblicizzate nel foglio informativo e nel documento di sintesi;
- scegliere il canale di comunicazione, digitale o cartaceo, attraverso il quale ricevere le comunicazioni successive.

SUBITO DOPO LA CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

- se il cliente è un consumatore, recedere senza penali e senza dover indicare il motivo entro 14 giorni dalla conclusione del contratto. Se riceve copia del contratto e del foglio informativo solo dopo la conclusione, i 14 giorni decorrono dal momento del ricevimento;
- il recesso è automatico e senza penali anche per i contratti collegati. Il cliente che prima del recesso ha usufruito di servizi previsti dal contratto è tenuto a pagare le spese, se li aveva espressamente richiesti e nei limiti di un importo proporzionato ai servizi. In ogni caso l'istituto di pagamento deve restituire al cliente gli importi ricevuti entro 15 giorni.

DURANTE IL RAPPORTO CONTRATTUALE

- ricevere comunicazioni sull'andamento dei rapporti, alla scadenza del contratto di durata e comunque almeno una volta all'anno, mediante il documento di sintesi;
- ricevere la proposta di qualunque modifica unilaterale delle condizioni contrattuali da parte dell'istituto di pagamento, se la facoltà di modifica è prevista nel contratto. La proposta deve pervenire con un preavviso di almeno due mesi (salvo eventuali modifiche del tasso di cambio che possono essere introdotte con effetto immediato) e indicare il motivo che giustifica la modifica. La proposta può essere respinta entro il termine di due mesi, chiudendo il contratto alle precedenti condizioni.

- di ottenere a proprie spese, entro e non oltre 90 giorni dalla richiesta e anche dopo la chiusura, copia della documentazione relativa a singole operazioni compiute negli ultimi dieci anni.

ALLA CHIUSURA

- di recedere dal contratto in ogni momento, senza penalità, senza spese di chiusura ;
- ottenere la chiusura del contratto nei tempi indicati nel foglio informativo;
- di ottenere il rimborso della parte di quota annuale relativa al residuo periodo di riferimento;
- ricevere una comunicazione da parte dell'istituto di pagamento che attesta la chiusura del contratto.

IL CONSUMATORE DEVE SAPERE CHE:

- nessuno può contattarlo per offrire un servizio di pagamento senza il suo consenso;
- non deve nessuna risposta e nessuna spesa per prestazioni non richieste;
- è importante leggere con attenzione le condizioni contrattuali anche dopo aver concluso il contratto: si può infatti recedere entro 14 giorni.

PROCEDURE DI RECLAMO E DI COMPOSIZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

Il cliente può presentare un reclamo a Diners, anche per lettera raccomandata A/R o per via telematica ai seguenti indirizzi DINERS CLUB ITALIA S. r.l., Via della Moscova, 3 - 20121 Milano, e.mail soci@dinersclub.it.

Ogni richiesta verrà seguita con grande attenzione e Diners avrà cura di rispondere entro 30 giorni. Se non è soddisfatto il cliente può rivolgersi all':

- Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali di Banca d'Italia, oppure chiedere a Diners. Il ricorso all' ABF è gratuito per i clienti, salvo il versamento di un importo pari a 20 euro per contributo alle spese della procedura; il ricorso deve essere corredato, a pena di irricevibilità, dalla documentazione attestante l'avvenuto pagamento. Il Collegio, qualora accolga il ricorso in tutto o in parte, prevede che l'istituto di pagamento: a) rimborsi al ricorrente il contributo versato; b) versi un importo pari a 200 euro per contributo alle spese di procedura.
- Ai fini del rispetto degli obblighi di mediazione obbligatoria previsti dal d.lgs. n. 28/2010, prima di fare ricorso all'autorità giudiziaria, il Socio deve – singolarmente o in forma congiunta con Diners – esperire il procedimento di mediazione, quale condizione di procedibilità, ricorrendo all'Organismo di Conciliazione Bancaria costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario – ADR (www.conciliatorebancario.it) iscritto nell'apposito registro degli Organismi tenuto dal Ministero della Giustizia.