

---

# Carta dei Servizi





## Premessa

Kaleyra S.p.A. ("Kaleyra" o la "Società") è un operatore autorizzato alla fornitura di servizi di comunicazione elettronica ai sensi dell'art. 25 del d.lgs. n. 259/2003.

Kaleyra adotta la propria Carta dei servizi in conformità alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, relativa ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e alla Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ("AGCom") n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003, recante l'approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni elettroniche ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2 della legge 31 luglio 1997, n. 249 e s.m.i.

L'offerta commerciale di Kaleyra è indirizzata esclusivamente alla clientela aziendale (o clientela business) e, in particolare, agli istituti bancari e ai prestatori di servizi di pagamento.

I clienti azienda di Kaleyra ("Clienti") sono consapevoli che la presente Carta dei servizi è stata redatta alla luce della peculiare tipologia dei servizi offerti dalla Società.

Il presente documento illustra i principi fondamentali adottati nella fornitura dei servizi, le condizioni generali di offerta dei servizi, gli strumenti di valutazione e le procedure di informazione, partecipazione e presentazione di segnalazione da parte dei Clienti.



## Contenuti del servizio

Servizi di messaggistica aziendale, con e senza l'addebito all'utente finale, di carattere transazionale (alert finanziari), autorizzativo (one time password per eseguire le operazioni bancarie), informativo (comunicazione azienda – utente) e promozionale (comunicazioni azienda – utente).

I servizi offerti sono: SMS Premium finance (con addebito all'utente finale), SMS Bulk che possono essere Person2Application (gratuiti e a pagamento) e Application2Person (gratuiti), Push Notification (gratuiti per l'utente finale).

Il contenuto informativo di tali servizi viene generato dal Cliente che ne fa uso per comunicare con l'utente finale proprio cliente.

## Prezzi, unità di conteggio

SMS Premium finance

Prezzo all'utente finale: da 0,16 a 0,26 euro (IVA inclusa) per ogni SMS,

Revenue Share: corrispettivo riconosciuto al Cliente in base al singolo accordo.

SMS Bulk: prezzo per singolo SMS stabilito in base al singolo accordo con il Cliente.



## Tassazione applicata

IVA al 22%

## Periodicità, modalità e termini di pagamento

La periodicità della fatturazione varia da 30 a 90 giorni data fattura, in base all'accordo con il cliente azienda.

All'interno della documentazione di fatturazione vengono indicate le modalità di pagamento e tutte le informazioni concernenti il pagamento. La fattura emessa da Kaleyra contiene l'indicazione dei volumi di SMS gestiti per il singolo Cliente nello specifico periodo di riferimento e viene inviata almeno 30 giorni prima della data di scadenza dei pagamenti.

I servizi offerti da Kaleyra non possono essere prepagati e la Società non percepisce, in nessun caso, alcun anticipo rispetto ai corrispettivi richiesti in fattura.

## Periodo minimo contrattuale

1 anno.



## Condizioni di rinnovo e di recesso

I contratti stipulati da Kaleyra prevedono generalmente un meccanismo di tacito rinnovo, salvo diversi accordi con i Clienti (e.g., nel caso di fornitura dei servizi a seguito di aggiudicazione di gare o appalti periodici).

Condizioni e modalità di recesso sono disciplinate all'interno dei singoli contratti stipulati da Kaleyra con i Clienti.

## Cessione del credito

L'eventuale cessione del credito spettante a Kaleyra in forza dei contratti con i propri Clienti, ove possibile perché contrattualmente previsto, avverrà solo con l'espresso consenso dei Clienti stessi.

## Condizioni tecniche di utilizzo

I servizi vengono erogati tramite la piattaforma proprietaria di Kaleyra che svolge il ruolo di gateway di trasporto dai Clienti verso gli operatori telefonici di terminazione ("operatori di accesso"). La piattaforma di Kaleyra è integrata con i sistemi informativi dei Clienti e trasmette i contenuti generati dallo stesso, tramite SMS Premium finance, SMS Bulk e Push Notification verso le reti degli operatori mobili (i.e., gli operatori di accesso) che provvedono alla consegna dei contenuti agli utenti finali attestati sulle proprie reti.



La piattaforma di Kaleyra è connessa direttamente con tutti gli operatori mobili e i principali operatori virtuali italiani al fine di poter garantire la consegna dei contenuti in modalità on-net, nonché con alcuni operatori di transito al fine di poter garantire la qualità e la continuità del servizio.

## **Prestazioni tecniche minime garantite**

Disponibilità della piattaforma: 98,5% su base annua.

Tempo di attraversamento dei contenuti: 98% entro 1 secondo, 99,5% entro 2 secondi; 100% entro 3 secondi.

Capacità trasmissiva (throughput): minimo 100/SMS al secondo in base alle condizioni offerte dagli operatori mobili e virtuali sulle reti dei quali avviene la terminazione.

Le condizioni di consegna dei messaggi dipendono unicamente dai livelli di qualità e di copertura garantiti dagli operatori di accesso ai quali Kaleyra consegna il messaggio. Pertanto, in merito si rinvia alle Carte dei servizi e ai risultati delle misurazioni sugli indicatori di qualità dei singoli operatori mobili che effettuano la terminazione del messaggio.



## **Informazioni aggiuntive in merito a norme o specifiche tecniche**

Nei contratti con i propri Clienti, Kaleyra fornisce una dettagliata descrizione della piattaforma utilizzata per l'erogazione dei servizi.

Su richiesta dei propri clienti (attuali o potenziali), Kaleyra fornirà informazioni in merito a norme o specifiche tecniche, in base alle quali sono forniti i servizi offerti dalla Società, nonché in merito a eventuali prestazioni supplementari.

## **Disponibilità e modalità di attivazione e fruizione del blocco selettivo del servizio**

In considerazione della tipologia dei servizi offerti da Kaleyra, non è possibile richiedere a Kaleyra un blocco selettivo del servizio.

Per finalità antifrode i Clienti, qualora vengano riscontrate eventuali anomalie di traffico, potranno richiedere a Kaleyra il blocco dell'utilizzo di singole numerazioni mediante le quali avviene l'erogazione dei servizi. Tale richiesta verrà inoltrata da Kaleyra all'operatore di accesso per le opportune misure di blocco.



## Elenchi telefonici

Kaleyra non contribuisce in alcun modo alla creazione o all'aggiornamento di elenchi telefonici a disposizione del pubblico poiché i clienti di Kaleyra sono identificati ai fini dell'utilizzo della numerazione in decade 43, ai sensi della delibera AGCom n. 42/13/CIR e s.m.i., mentre l'inserimento negli elenchi telefonici delle numerazioni degli utenti finali ricade nella competenza degli operatori mobili di riferimento.

## Contratti

I contratti stipulati da Kaleyra con la propria clientela aziendale vengono negoziati con le singole imprese che chiedono di usufruire dei servizi della Società.

La possibilità dei Clienti di recedere da tali contratti è disciplinata dai singoli accordi stipulati e la variazione delle condizioni contrattuali avviene unicamente su base negoziale e con accordo reciproco tra Kaleyra e la propria clientela.

Kaleyra non procede in nessun caso alla modifica unilaterale delle condizioni di contratto.



## Consumi

Il traffico delle comunicazioni di contenuti gestite mediante i servizi offerti da Kaleyra può essere monitorato dai Clienti in tempo reale, oppure al termine della trasmissione di uno specifico flusso di traffico su determinate numerazioni come da richiesta del Cliente.

Ai Clienti vengono sempre fornite, con cadenza periodica (generalmente mensile), dettagliate statistiche di consegna dei contenuti tramessi mediante i servizi di Kaleyra.

## Assistenza e segnalazioni di disservizi

I Clienti potranno richiedere assistenza, presentare reclami e segnalazioni concernenti eventuali malfunzionamenti o inefficienze del servizio usando questi contatti:

- lun-ven orario d'ufficio (07:30 – 20:30) [presidio@kaleyra.com](mailto:presidio@kaleyra.com) Tel: +39-02-2885.8432 oppure +39-02-4543.5852
- fuori orario e festivi (riferimento: servizi Kaleyra) [noc-spoc@kaleyra.com](mailto:noc-spoc@kaleyra.com) Tel: +39-02-4543.5852



Eventuali segnalazioni in merito all'apertura e alla gestione di eventuali disservizi riscontrati dai Clienti ("trouble ticket") potranno essere gestite tramite l'innovativo sistema KUMA, mediante il quale è possibile trattare in un ambiente protetto i dati relativi alle numerazioni degli utenti finali garantendo la massima sicurezza nel trattamento dei dati personali, nel pieno rispetto della normativa privacy.

I tempi di risoluzione dei trouble ticket variano a seconda dei Service Level Agreement ("SLA") negoziati e concordati con i singoli Clienti, con un tempo massimo di risoluzione comunque inferiore a 5 giorni.

In ogni caso Kaleyra fornisce un riscontro alla segnalazione del disservizio entro 2 ore dal ricevimento della stessa, con la puntuale indicazione delle misure adottate per risolvere le criticità riscontrate ed eliminare qualsiasi pregiudizio che il disservizio possa arrecare ai Clienti.

Nell'eventualità che vengano riscontrati disservizi dovuti all'impossibilità di raggiungere l'operatore di accesso sulla cui rete sono attestati i destinatari delle comunicazioni gestite da Kaleyra, vengono redatti specifici rapporti di disservizio ("incident report") mediante i quali vengono fornite ai Clienti tutte le informazioni relative al disservizio riscontrato.

## **Sospensione del servizio**

La sospensione del servizio da parte di Kaleyra può avvenire unicamente per ragioni di natura tecnica o contrattuale, secondo quanto disciplinato nei singoli contratti con i Clienti.



## Penali e indennizzi

In caso di disservizi prolungati o di altre problematiche tecniche individuate all'interno dei singoli contratti, Kaleyra corrisponde ai Clienti gli indennizzi o le penali ivi previsti, secondo quanto stabilito all'interno dei contratti stessi.

Nel caso di eventuali contestazioni al volume di traffico gestito da Kaleyra, prima del pagamento della fattura emessa da Kaleyra, viene operata una verifica congiunta con i Clienti sui volumi di traffico gestiti nel periodo di riferimento della fattura, secondo le procedure disciplinate dai singoli contratti e al fine di raggiungere un accordo sui volumi di traffico e sugli importi che vengono fatturati da Kaleyra.