



Carta dei Servizi



PREMESSA

Questa Carta dei Servizi rende la PREF.EDI.L. S.p.A. Azienda AFFIDABILE in quanto contiene l'impegno ad adottare un comportamento corretto, trasparente e collaborativo nei riguardi dei Consumatori; si specifica che non è un riconoscimento tecnico e non riguarda la qualità dei prodotti commercializzati.

Questa Carta dei Servizi è riferita esclusivamente ai principi sottoindicati e non riguarda la rete di vendita.

ASSISTENZA CLIENTI

I Tempi e i metodi di assistenza e gestione dei reclami sono i seguenti:

- entro 48 ore il Consumatore riceve una risposta, almeno interlocutoria, ad una sua istanza, avviando la soluzione del suo problema. Il tempo massimo di risposta al telefono è di 15 minuti entro 4 ore via posta elettronica (relativamente ai tempi di apertura dell'ufficio) viene data una risposta precisa sulle modalità con cui si prevede di eliminare i disservizi che dovessero presentarsi.
- PREF.EDI.L. S.p.A. apprezza e prende in considerazione tutti i suggerimenti e le segnalazioni che provengono dall'utenza nell'ottica del miglioramento della qualità del servizio offerto, impegnandosi, se ritenute valide, a farli propri.
- PREF.EDI.L. S.p.A. pubblica sul sito internet le FAQ, risposte standardizzate alle domande più frequenti dei Consumatori; il monitoraggio delle risposte e dei chiarimenti, unitamente agli approfondimenti e alle integrazioni adottate, sono importanti riferimenti per il miglioramento continuo.
- Ogni eventuale reclamo o suggerimento ha la sua naturale accoglienza presso una apposita struttura, integrata al servizio clienti, che ordina le notizie sui disservizi in maniera strutturata e trasparente, riconoscendo un ruolo at-

tivo dei Consumatori nella operatività aziendale. Il servizio clienti è affidato al referente Sig. Martina Di Mattia. info@prefedil.it, telefono 0761/608806, che è a disposizione tutti i giorni lavorativi dal lunedì al venerdì dalle ore 8/00 alle ore 18/00.

- Gli orari di apertura al pubblico saranno sempre consultabili e riportati in modo dettagliato e preciso sia sul sito internet www.prefedil.it sia contattando l'ufficio clienti al numero 0761/608806.
- Il servizio clienti garantisce anche l'assistenza tecnica per l'uso dei prodotti.

PUNTUALITÀ E RISPETTO DEL LIVELLO DI PRESTAZIONI PROPOSTE

Ogni rapporto contrattuale, scritto o solo di fatto, prevede la riconoscibilità espressa dei diritti del Consumatore, così come regolati dal Codice del Consumo (D.L. 06.09.05 n.206) e dal Codice Civile; specificatamente ribadisce il riconoscimento del diritto di recesso secondo le prassi e le normative vigenti, nell'interpretazione più favorevole al Consumatore.

EVENTUALI CONTROVERSIE

In caso di controversia, generata a qualsiasi titolo o per qualsiasi motivazione, è competente il Foro di residenza o domicilio elettivo del Consumatore.

L'Azienda, comunque, s'impegna a tentare la conciliazione mediante il ricorso all'ADR- Alternative Dispute Resolutions; il conciliatore è nominato dal Codacons.

Ogni segnalazione può anche essere inoltrata al Centro Studi Codacons che si attiva con PREF.EDI.L. S.p.A. per la sua definizione nel modo più veloce e semplice possibile.

COMPLETEZZA E CONGRUITÀ DELLA COMUNICAZIONE

Ogni testo scritto che descrive il prodotto commercializzato, compresi eventuali ma-

nuali d'uso, è stato letto da un gruppo campione di Consumatori, omogeneo al target di riferimento, e interpretato con facilità in tutte le sue parti.

Le Condizioni Generali di Contratto dovranno rispettare i principi e i criteri della presente Carta dei Servizi, comprese le integrazioni e le specificazioni necessarie per la massima trasparenza e attenzione al Consumatore; dette Condizioni sono specifiche per ciascun prodotto.

Ogni informazione atta a ottimizzare il godimento del prodotto commercializzato, oltre che a prevenire ogni disagio o insoddisfazione, è stata divulgata nei canali informativi a disposizione dell'Azienda e reso disponibile all'acquirente al momento dell'acquisto.

TUTELA DEI DATI PERSONALI

PREF.EDI.L. S.p.A. si impegna ad osservare le vigenti disposizioni normative riguardo la tutela della riservatezza dei dati, adottando le opportune misure tecniche e organizzative.

I dati personali possono formare oggetto di trattamento per l'adempimento di obblighi di legge o contrattuali, nonché per finalità promozionale, pubblicitaria e di marketing, purchè espressamente autorizzata. Il trattamento viene effettuato con strumenti idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza anche attraverso applicativi automatizzati.

Come previsto dall'art. 7 del D.Lgs. 196/2003 il Consumatore può far valere ogni suo diritto compresi quelli di avere accesso ai suoi dati, alla loro cancellazione o modificazione rivolgendosi, presso la sede della società, alla persona del responsabile del trattamento.

Il responsabile del trattamento

è **PREF.EDI.L. S.p.A.**

partita IVA **01625440563**

telefono: **0761/608806**

fax **0761/600874**

info@prefedil.it

Questa carta dei Servizi è valida fino a Luglio 2015

Si prende espressamente atto e si riconosce che il CODACONS, nel pieno rispetto delle leggi e delle prassi vigenti, non ha alcuna connessione d'interessi con le Aziende e non intende svolgere alcuna azione promozionale e pubblicitaria atta a favorire la diffusione nel mercato di beni/servizi prodotti da terzi; l'obiettivo del CODACONS, si ribadisce, è quello di divulgare le migliori pratiche di tutela consumeristica e di favorire la conciliazione in via preliminare nel caso di controversia (art.5,L.281/98). Per quanto sopra nulla è dovuto al CODACONS per l'organizzazione dell'iniziativa che è affidata a MARKONET srl; il CODACONS svolge il suo ruolo istituzionale di vigilanza e controllo, oltre che di assistenza, per il più efficace successo dell'iniziativa.