



Facendo riferimento alla richiesta ricevuta ed agli impegni assunti con la sottoscrizione della CARTA dei SERVIZI che di seguito riportiamo, abbiamo il piacere di comunicarle la positiva accettazione della sua richiesta.

Le precisiamo che il Riconoscimento non riguarda i prodotti ed i servizi commercializzati, ma solo l'impegno ad adottare una condotta di tutela consumeristica e a tentare la conciliazione in via preliminare nel caso di controversia, come specificato nella richiesta presentata.

Il CODACONS, infatti, nel pieno rispetto delle leggi e delle prassi vigenti, non ha alcuna connessione d'interessi con le Aziende che sono iscritte nell'Albo e non intende svolgere alcun' azione promozionale e pubblicitaria atta a favorire la diffusione nel mercato di beni/servizi prodotti da terzi; l'obiettivo del CODACONS 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'iscrizione all'Albo, che viene redatto, gestito e promosso da MKT121 (come da altre Società di consulenza accreditate); il CODACONS svolge il suo ruolo istituzionale di vigilanza e controllo, oltre che di assistenza, per il più efficace successo dell'iniziativa.

## Carta dei Servizi

### **1. Premessa**

Questa Carta dei Servizi, esposta e diffusa pubblicamente, rende CESVIM @CADEMY s.a.s. affidabile in quanto contiene l'impegno ad adottare, nell'azione e nella missione, un comportamento corretto, trasparente e collaborativo nei riguardi dei Consumatori; pertanto non è un riconoscimento tecnico e non riguarda la qualità e la consistenza dei prodotti ed i servizi commercializzati. La Carta dei Servizi si basa sul principio che i diritti dei Consumatori siano tutelati pariteticamente con quelli della produttività e del profitto aziendale.

Ogni anno il riconoscimento di AFFIDABILITÀ deve essere confermato.

### **2. Principi fondamentali**

L'attività di CESVIM @CADEMY s.a.s. si ispira ai principi di:

**Trasparenza:** adozione e verifica del rispetto delle regole e delle disposizioni contrattuali rendendole conosciute e di facile comprensione per tutti i clienti. A tal fine, L'Azienda si impegna a garantire una comunicazione chiara e comprensibile delle condizioni dei servizi offerti. Per garantire la maggiore trasparenza ed accessibilità, le informazioni sui prodotti, sui servizi offerti e sulle procedure da seguire sono anche pubblicate sul sito web ([www.cesvim.it](http://www.cesvim.it))

**Partecipazione:** impegno a soddisfare le esigenze dei clienti raccogliendo i suggerimenti e le proposte espressi dagli stessi e presso il Codacons per migliorare i servizi e la stessa Carta dei Servizi.

**Efficienza:** garanzia di risposta immediata, qualificata e competente alle esigenze dei clienti CESVIM @CADEMY s.a.s. si impegna costantemente a promuovere offerte con caratteristiche tecniche ed economiche specifiche, in modo da garantire una risposta efficace e qualificata alle esigenze manifestate dai propri clienti.

**Uguaglianza e imparzialità:** fornitura dei servizi indistintamente a tutti i clienti, senza discriminazione, sull'intero territorio nazionale.

Il comportamento di CESVIM @CADEMY s.a.s. nei confronti dei clienti è ispirato a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

**Cortesie e disponibilità:** attenzione degli operatori e del personale per soddisfare le esigenze dei clienti ponendosi all'ascolto costante delle loro esigenze. CESVIM @CADEMY s.a.s. si impegna a trattare la propria clientela con rispetto e cortesia ed ad agevolarla nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi. CESVIM @CADEMY s.a.s. fonda l'eccellenza dei prodotti e dei servizi offerti sull'attenzione e disponibilità alle esigenze della clientela. L'obiettivo perseguito è quello di garantire una risposta qualificata e competente alle esigenze dei clienti, improntando i propri comportamenti a correttezza e collaborazione

### **3. Assistenza Clienti**

- Tempi e i metodi di assistenza e gestione dei reclami: 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 allo sportello e al telefono è di 15 minuti; alle mail 4 ore (relativamente ai tempi di apertura dell'ufficio). Viene data risposta precisa, il più rapidamente possibile, sui tempi e metodi per eliminare i disservizi che dovessero presentarsi.

- FAQ - risposte standardizzate alle domande più frequenti: sono predisposte sul sito internet e in appositi opuscoli le risposte ed i chiarimenti che più frequentemente vengono dati ai Consumatori; il monitoraggio delle risposte e dei chiarimenti, unitamente agli approfondimenti ed alle integrazioni adottate, che interessano maggiormente il servizio clienti, è strutturato e ordinato.

- Il Consumatore deve sentirsi a sua agio, come a casa propria: il prodotto/servizio non può creare problemi di sorta nel suo godimento; ogni eventuale reclamo o suggerimento ha la sua naturale accoglienza, positivamente accettata, anzi favorita da apposita struttura che ordina le notizie sui disservizi in maniera strutturata e trasparente, riconoscendo un

ruolo attivo dei Consumatori nella operatività aziendale.

L'Azienda dedica particolare attenzione ai soggetti agli utenti deboli, bambini, anziani, portatori di handicap.

- La contattabilità chiara con riferimenti definiti: il servizio clienti è affidato al referente Sig.ra Arcangela Palma, telefono: 0881.70.75.09, e-mail: [info@cesvim.it](mailto:info@cesvim.it), che è a disposizione tutti i giorni lavorativi 9-13.

L'accessibilità diretta è garantita e puntuale come quella a distanza (telefono e internet), senza barriere architettoniche insuperabili, con segnaletica evidente, orari coerenti e costanti; gli orari di apertura al pubblico saranno sempre consultabili e riportati in modo dettagliato e preciso sia sul sito internet di CESVIM @CADEMY s.a.s., [www.cesvim.it](http://www.cesvim.it), sia contattando l'ufficio clienti al numero 0881.70.75.09.

#### **4. Puntualità e rispetto del livello di prestazioni proposte - Conciliazione**

La Carta dei Diritti prevede che ogni rapporto contrattuale, scritto o solo di fatto, preveda 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, e dei doveri dell'Azienda; specificatamente ribadisce il riconoscimento del diritto di recesso secondo le prassi e le normative vigenti, nell'interpretazione più favorevole al Consumatore e in ogni modo mai da considerarsi vessatoria. Nel caso di modifiche alle norme di fornitura i Consumatori hanno diritto di recedere dal contratto all'atto della notifica delle modifiche stesse; l'Azienda provvede ad informare i Consumatori con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni di tali eventuali modifiche garantendo il diritto di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni. Eventuali vincoli all'utilizzo dei prodotti/servizi sono inclusi d' IVA, nel caso di offerte rivolte alla clientela privata.

Ogni preventivo contiene la spesa finale e totale, senza accessori od oneri collaterali.

- 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.

#### **5. Completezza e congruità della comunicazione**

- Comprensibilità, chiarezza e trasparenza delle informazioni aziendali, delle avvertenze, dei regolamenti e delle procedure: ogni testo scritto che descrive il prodotto/servizio offerto, compresi eventuali manuali d'uso, è stato letto da un gruppo campione di Consumatori omogeneo al target di riferimento e compreso in tutte le sue parti.

- esplicitazione delle conformità di fabbricazione e d'uso: ogni bene facente parte del prodotto/servizio offerto è stato testato-omologato-certificato secondo le norme di legge vigenti in Italia, avendone l'Azienda verificato direttamente quanto attestato dal produttore nel tutto o in una sua parte sostanziale.

Le Condizioni Generali di Contratto dovranno rispettare i principi ed i criteri della presente Carta dei Servizi, comprese le integrazioni e le specificazioni necessarie e peculiari per ciascun servizio.

- evidenza e capillarità delle informazioni che si rendono disponibili: ogni informazione atta a ottimizzare il godimento del prodotto/servizio offerto, oltre che a prevenire ogni disagio o insoddisfazione, è stata divulgata in ogni canale informativo a disposizione dell'Azienda e reso disponibile all'acquirente al momento dell'acquisto.

#### **6. Adozione di iniziative per l'integrazione di valori sociali ed ambientali**

Nell'attività produttiva e nei rapporti con le parti interessate (non solo ai Consumatori ma a tutti gli Stakeholders, a quelli cioè che hanno interesse all'Azienda), l'Azienda intende assumere un ruolo equo e compatibile nei confronti del mercato, avviandosi all'adozione dei principi della Responsabilità Sociale (CSR - Corporate Social Responsibility). La sensibilità etica si manifesta con una sorta di autodisciplina, volontariamente adottata, per perseguire in maniera strutturata il rispetto di alcuni principi, capaci di influenzare i processi decisionali. Sono principi non contemplati da norme giuridiche, contratti sociali o civilistici, pattuizioni sindacali, ma frutto di una libera scelta.

La responsabilità sociale comincia dal rispetto leale e trasparente dei diritti dei Consumatori.

Un'Azienda conquista una piena legittimazione sociale attivando un percorso di riqualificazione della sua attività, rivisitando i processi che influenzano lo sviluppo della Società, uno sviluppo che cerchi di essere equo, responsabile, compatibile, sostenibile, solidale, partecipato e a misura d'uomo (Sustainomics).

#### **7. Tutela dei dati personali**

CESVIM @CADEMY s.a.s. si impegna ad osservare le vigenti disposizioni normative riguardo la tutela di riservatezza dei dati dei suoi Clienti, adottando le opportune misure tecniche e organizzative per salvaguardare la tutela e la riservatezza dei dati. I dati personali potranno formare oggetto di trattamento per l'adempimento di obblighi di legge o contrattuali, nonché per finalità promozionale, pubblicitaria e di marketing. Il trattamento sarà effettuato con strumenti idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza anche attraverso strumenti automatizzati.

Come previsto dall'art. 7 del D.Lgs. 196/2003 Lei potrà fare 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 nostro incaricato amministrativo.

Il responsabile del trattamento è il Sig.ra Arcangela Palma, tel. 0881.70.75.09, e-mail: [info@cesvim.it](mailto:info@cesvim.it), fax. 0881.70.75.09

**Timbro e firma per accettazione**

CESVIM @CADEMY s.a.s.