



# Carta dei Servizi



## PREMESSA

Questa Carta dei Servizi è stata approvata dal CODACONS (Coordinamento delle Associazioni per la Difesa dell'Ambiente e dei Diritti degli Utenti e dei Consumatori); il suo rispetto rende l'Azienda Affidabile in quanto contiene l'impegno ad adottare un comportamento corretto, trasparente e collaborativo nei riguardi dei Consumatori; il riconoscimento di Affidabilità non riguarda la qualità dei servizi erogati in quanto non propone una valutazione tecnica ma solo operativa. Il riconoscimento di Affidabilità viene rilasciato dal CODACONS, su proposta di Markonet srl, incaricata dal CODACONS alla gestione e al monitoraggio del servizio.

## ATTIVITÀ

RPM GARANTIE SPA produce e gestisce Servizi di Garanzia Convenzionale Ulteriore ad estensione ed integrazione della Garanzia Legale di Conformità dovuta dal Venditore Professionale all'Acquirente Privato Consumatore. Nonché Attività di consulenza/gestione relativa alla garanzia legale di conformità esclusivamente dovuta dal Venditore in ottemperanza agli art. 1470 e seguenti del Codice Civile ed in ossequio al D.Lgs. n. 206 del 6.9.2005 ovvero al "Codice di Consumo".

La Carta dei Servizi, diffusa pubblicamente, rende RPM GARANTIE SPA affidabile in quanto contiene l'impegno ad adottare, nell'azione e nella missione, un comportamento corretto, trasparente e collaborativo nei riguardi dei Consumatori.

L'attività di RPM GARANTIE SPA si ispira ai principi di:

**Trasparenza, Efficienza, Uguaglianza e Imparzialità, Cortesia e Disponibilità**

**TRASPARENZA**, RPM GARANTIE SPA si impegna a:

1. fornire condizioni generali di contratto corrette ed affidabili, al fine di garantire una comunicazione chiara e comprensibile delle condizioni dei servizi offerti;
2. in base alla tipologia di garanzia prescelta fornire ogni dettaglio relativo ai servizi inclusi, nello specifico: veicoli garantiti, organi coperti, limite di indennizzo, durata e liquidazione del danno;
3. comunicare nei tempi stabiliti il preventivo ed il tempo di riparazione dell'auto completo della lista degli organi da sostituire e delle ore di manodopera riconosciuti dalla garanzia;
4. comunicare nei tempi stabiliti il preventivo ed il tempo di riparazione dell'auto completo della lista degli organi da sostituire e delle ore di manodopera NON riconosciuti dalla garanzia.

**EFFICIENZA**, RPM GARANTIE SPA si impegna a:

1. verificare che il venditore partner rilasci all'acquirente una scheda di conformità per valutare il reale stato d'uso del veicolo e garantire la massima trasparenza delle condizioni dei servizi offerti;
2. garantire procedure chiare e trasparenti per l'apertura del sinistro/guasto;
3. fornire informazioni chiare e precise da parte del call center in caso di richiesta di assistenza;
4. avvalersi di personale competente, cordiale adeguatamente formato, in grado di offrire informazioni corrette al tipo di richiesta fatta dall'utente;
5. selezionare il proprio personale sulla base di competenza, cordialità e correttezza, nell'ottica di fidelizzare al meglio il consumatore;
6. registrare in un database tutti gli interventi effettuati sulla vettura per permettere all'operatore di rispondere in modo adeguato e preciso all'utente in caso richiesta informazioni;
7. mantenere aggiornato sul sito [www.rpmgarantie.it](http://www.rpmgarantie.it) l'elenco delle officine autorizzate.

**UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ**, RPM GARANTIE SPA si impegna a:

1. fornire servizi e assistenza, indistintamente a tutti gli utenti, senza discriminazione, ispirandosi a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità;
2. garantire correttezza e trasparenza sugli obblighi ed impegni nei confronti delle concessionarie.

**CORTESIA E DISPONIBILITÀ**, RPM GARANTIE SPA Garantisce si impegna a gestire con accortezza ogni segnalazione, assicurando una tempestiva ed efficiente verifica e risoluzione del problema, al fine di garantire il pieno soddisfacimento del Cliente. Obiettivo è quello di garantire una risposta qualificata e competente alle esigenze dei clienti, improntando i propri comportamenti a correttezza e collaborazione.

## PUNTUALITÀ E RISPETTO DEL LIVELLO DI PRESTAZIONI: APERTURA SINISTRO/GUASTO

La segnalazione del guasto deve essere comunicata a RPM GARANTIE SPA tramite l'Assistenza Clienti, che apre il sinistro ed identifica l'officina autorizzata più vicina dove il cliente può portare l'autovettura. L'officina autorizzata stima il preventivo ed il tempo di riparazione dell'auto completo della lista degli organi da sostituire e delle ore di manodopera. Se il guasto rientra nella copertura della garanzia RPM GARANTIE SPA si prende carico del costo della riparazione. Nel caso in cui il guasto non rientra nella copertura della garanzia RPM GARANTIE SPA comunica al cliente il preventivo ed il tempo di riparazione dell'auto completo della lista degli organi da sostituire e delle ore di manodopera NON riconosciuti dalla garanzia. In caso di controversia, generata a qualsiasi titolo o per qualsiasi motivazione, è competente il Foro di residenza o domicilio elettivo del Cliente. RPM GARANTIE SPA comunque, s'impegna a tentare la conciliazione mediante il ricorso all'ADR - Alternative Dispute Resolutions; il conciliatore è nominato dal CODACONS.

## ASSISTENZA CLIENTI

RPM GARANTIE SPA garantisce un'efficace Assistenza Clienti tramite contact center (telefono, posta elettronica e sito web).

Il Contact Center telefonico di RPM GARANTIE SPA garantisce un livello di servizio (Service Level Agreement) che prevede l'80% delle risposte alle chiamate entro 5 minuti. In caso di richieste via e-mail il tempo massimo di evasione è di 4 ore (relativamente ai tempi di apertura dell'ufficio). Le segnalazioni e i suggerimenti provenienti dall'utenza, dalla mail dedicata e dal sito web istituzionale sono presi in considerazione dal Management nell'ottica del miglioramento della qualità del servizio offerto; RPM GARANTIE SPA si impegna a farli propri se ritenuti validi. Al fine di rendere il Cliente protagonista del miglioramento continuo, vengono considerati gli eventuali reclami sulla qualità delle prestazioni fornite, valutandone sempre la fondatezza. Per motivi di chiarezza si riportano le definizioni: **suggerimento**, proposte e pareri del Cliente per migliorare un servizio che risponde ai suoi bisogni; **segnalazione**, azione del Cliente diretta a comunicare RPM GARANTIE SPA fatti, eventi, disservizi o malfunzionamenti che ritiene rientrino nell'interesse della stessa e sui quali ritiene debba essere posta attenzione; **reclamo**, espressione di insoddisfazione rivolta a RPM GARANTIE SPA dal Cliente che richiede una risposta o attenzione in relazione al mancato rispetto degli impegni fissati nella Carta dei Servizi. Il reclamo stesso potrà essere anche fatto direttamente al Centro Studi Codacons al tel. 06/99341843, che si attiverà per agevolare la risoluzione del problema. RPM GARANTIE SPA garantisce la professionalità e la serietà del suo personale, organizzando incontri programmati di formazione e aggiornamenti, mirati a fornire tutte le informazioni per una corretta comprensione dei prodotti; infatti il Cliente deve sentirsi a suo agio, come a casa propria: il servizio non può creare problemi di sorta nel suo godimento; ogni eventuale reclamo o suggerimento verrà vagliato dall'apposita struttura preposta che ordina le notizie sui disservizi in maniera strutturata e trasparente, riconoscendo un ruolo attivo dei Clienti nell'operatività aziendale. Per agevolare l'accessibilità delle informazioni, vengono redatte dettagliate 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 Clienti; il monitoraggio delle risposte e dei chiarimenti, unitamente agli approfondimenti e alle integrazioni adottate, che interessano maggiormente il Servizio Qualità, è strutturato e ordinato. Per garantire una reperibilità puntuale, si precisa che l'ASSISTENZA CLIENTI sarà raggiungibile dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 18.30 rivolgendosi al numero **015/8491000** oppure all'indirizzo e-mail [assistenza@rpmgarantie.it](mailto:assistenza@rpmgarantie.it).

**Il servizio di assistenza stradale è sempre attivo H24 al numero di telefono 02/40708265**

La Carta dei Servizi prevede che in ogni rapporto contrattuale si garantisca la riconoscibilità espressa dei diritti del Cliente, 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 Cliente e in ogni modo mai da considerarsi vessatoria. Nel caso di modifiche delle condizioni

contrattuali, i Clienti hanno diritto di recedere dal contratto all'atto della notifica delle modifiche stesse. Eventuali vincoli all'utilizzo dei servizi sono espressi al momento dell'offerta e/o del preventivo.

## ADOZIONE DI INIZIATIVE PER L'INTEGRAZIONE DI VALORI SOCIALI ED AMBIENTALI

Nell'attività produttiva e nei rapporti con le parti interessate (non solo ai Clienti ma a tutti gli Stakeholders, a quelli cioè che hanno interesse all'Azienda), quanto RPM GARANTIE SPA 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, patti sindacali, ma frutto di una libera scelta. La responsabilità sociale comincia dal rispetto leale e trasparente dei diritti dei Clienti. 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).

## TUTELA DEI DATI PERSONALI

RPM GARANTIE SPA 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, previo espresso consenso dell'interessato. 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 il Cliente potrà fare valere ogni suo diritto, compresi quelli di avere accesso ai suoi dati, alla loro cancellazione o modificazione, rivolgendosi presso la sede RPM GARANTIE SPA al responsabile del trattamento, nella persona del Rappresentante Legale dell'Azienda pro tempore tel 015/8491000 fax 015/8493302 e-mail [info@rpmgarantie.it](mailto:info@rpmgarantie.it).

## PROCEDURA DI RAFFREDDAMENTO

Secondo la prassi del CODACONS, in ogni caso di mancato rispetto delle normative vigenti a tutela del Consumatore da parte di RPM GARANTIE SPA, con la presente avviamo una procedura di "raffreddamento" secondo le modalità di seguito indicate.

CODACONS, prima di promuovere qualunque azione contro RPM GARANTIE SPA o effettuare segnalazioni ad Autorità, invia a RPM GARANTIE SPA, questa raccomandata con A.R. e/o PEC, anticipata via fax o e-mail, a una contestazione sui fatti e sulle violazioni degli standard previsti dalla normativa vigente.

Infatti il CODACONS si impegna a non promuovere qualunque azione contro RPM GARANTIE SPA SPA, ai sensi dell'art. 140 del D. Lgs. 206/2005, Codice del consumo, del D. Lgs. 198/2009, Class Action P.A., ovvero qualsiasi altra azione consentita dall'ordinamento in sede civile, penale - salvo i casi per i quali sia previsto l'obbligo di denuncia - amministrativa, erariale o stragiudiziale o effettuare segnalazioni ad Autorità se non dopo il decorso di tutto il periodo ricompreso nella Procedura di raffreddamento di cui alla presente nota. RPM GARANTIE SPA, entro il termine di giorni 45 (quarantacinque) dalla ricezione della contestazione, dovrà provvedere al riscontro della contestazione. CODACONS, in caso di mancato o inidoneo riscontro entro la scadenza di 45 gg. predetta, sarà libero, decorsi ulteriori 10 giorni e dandone preavviso ad RPM GARANTIE SPA, anche mediante mail o telegramma, di attivare la procedura prevista dall'art. 140 del D. Lgs. 206/2005, Codice del consumo, ovvero le altre azioni consentite dall'ordinamento agli enti esponenziali in sede civile, penale e/o amministrativa, erariale.

Fermo restando che RPM GARANTIE SPA e CODACONS non rinunciano ad alcuna difesa né ad alcun diritto in relazione ad eventuali azioni promosse in base alla procedura prevista dall'art 140 del D. Lgs. 206/2005, Codice del consumo ovvero qualsiasi altra azione consentita dall'ordinamento in sede civile, penale, amministrativa, erariale o stragiudiziale o ad altre azioni eventualmente promosse dal CODACONS e/o dai consumatori, con la procedura "di raffreddamento" RPM GARANTIE SPA, non rinuncia ad alcun diritto verso CODACONS e/o verso i consumatori.

## NOTA IMPORTANTE

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. 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, nel rispetto delle prescrizioni contenute nell'art. 137, comma 3 del Codice del Consumo, dell'art.3, comma 2, lett. g), del DM n.260/2012) e della Circolare prot. n° 0038226 del 5 marzo 2013 del Ministero dello Sviluppo Economico, Dipartimento per l'impresa e l'internazionalizzazione Direzione Generale per il Mercato, la Concorrenza, il Consumatore, la Vigilanza e la Normativa Tecnica, Divisione XI - Politiche normative per i consumatori.