



RPM Garantie S.p.A.  
Cap. € 600.000 i.v.  
P.Iva e C.F. 02167070024  
CCIAA Biella REA n.182129

Via della Repubblica, 6 - 13900 Biella  
Tel. 015 849 10 00 - Fax 015 849 33 02  
info@rpmgarantie.it  
www.rpmgarantie.it

## PREMESSA

La presente Carta dei servizi nasce dalla necessità di rendere noto l'impegno di RPM GARANTIE SPA ad adottare un comportamento corretto, trasparente e collaborativo nei confronti della propria utenza riguardo i propri **servizi**, le modalità di erogazione di questi **servizi**, gli standard di qualità e informare l'utente sulle modalità di tutela previste.

## ATTIVITÀ

**RPM GARANTIE SPA**, di seguito denominata **RPM**, è una società di servizi che opera dal 2004 su tutto il territorio nazionale, con personale italiano, che, grazie alla profonda conoscenza del Codice del Consumo si pone al fianco dei rivenditori d'auto, e gestisce in nome e per conto di questi ultimi la garanzia legale di conformità e la garanzia convenzionale.

Grazie ai suoi alti standard e ai suoi rigidi processi, nel 2021 RPM ottiene la certificazione di qualità **UNI EN ISO 9001:2015**, rilasciata dall'organismo di certificazione TÜV SÜD nella sua ramificazione TÜV Italia Srl; nel corso dell'anno 2021, inoltre, ha gestito 4.130 pratiche con attivazioni di oltre 20.000 vetture all'anno.

## UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

RPM si impegna a:

- Fornire servizi e assistenza, indistintamente a tutti gli utenti, senza discriminazione, ispirandosi a criteri di **obiettività, giustizia e imparzialità**;
- Garantire correttezza e trasparenza sugli obblighi e impegni nei confronti della clientela.

## CORTESIA E DISPONIBILITÀ

RPM si impegna a gestire con accortezza ogni segnalazione, assicurando una tempestiva ed efficiente verifica e risoluzione del problema, al fine di garantire la piena soddisfazione del cliente. Lo scopo è quello di fornire una risposta qualificata e competente alle esigenze degli interlocutori, improntando i propri comportamenti verso una massima collaborazione e correttezza.

## PUNTUALITÀ NELLA GESTIONE DEI SERVIZI

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).

## GESTIONE GARANZIA LEGALE

**RPM** presta un servizio di **Gestione e Consulenza** per conto del Venditore, delle segnalazioni di difetti e cura i rapporti tra Venditore e cliente.

**RPM** non si fa carico della rimessa in conformità del bene e pertanto di pagare i ripristini.

## Codice del Consumo

Il Venditore è responsabile nei confronti del Consumatore per qualsiasi difetto di conformità esistente al momento della consegna del bene e che si manifesta entro due anni da tale momento.

Nel caso di beni usati le parti possono limitare la durata della responsabilità, ad un periodo di tempo non inferiore ad un anno.

il Venditore deve obbligatoriamente offrire all'acquirente Consumatore la *Garanzia Legale*.

Il Venditore deve fornire al Consumatore beni che soddisfano requisiti **soggettivi** e **oggettivi**:

- corrispondere alla descrizione, al tipo, alla qualità, alla funzionalità previste dal contratto di vendita.
- essere idoneo ad ogni utilizzo particolare voluto dal Consumatore.
- essere fornito assieme a tutti gli accessori e gli aggiornamenti

In caso di difetto di conformità, il Consumatore ha diritto al ripristino, senza spese, della conformità del bene mediante:

- riparazione o sostituzione,
- una riduzione adeguata del prezzo
- alla risoluzione del contratto.

**Il difetto di conformità viene escluso** nei casi in cui il Consumatore, al momento della conclusione del contratto, era a conoscenza del difetto o non poteva ignorarlo con l'ordinaria diligenza.

## Guida al Reclamo

### MODALITÀ OPERATIVE IN CASO DI RISCONTRO DI UN DIFETTO SUL VEICOLO

- In caso di riscontro di un difetto l'utilizzatore, prima della riparazione o sostituzione, dovrà contattare il **centro servizi di RPM** telefonando al n. **015 849 1000** e inviare il "Modulo di reclamo di conformità" via e-mail all'indirizzo **assistenza@rpmgarantie.it**
- In caso di accettazione, RPM chiederà di portare il veicolo presso l'officina del Venditore, presso un'officina autorizzata RPM o previa autorizzazione di RPM, presso altra officina in grado di effettuare la diagnosi e la riparazione.
  - Per trovare l'elenco delle officine autorizzate RPM consultare il sito **www.rpmgarantie.it**
- Il riparatore dovrà immediatamente segnalare l'apertura della pratica a RPM inviando un'e-mail all'indirizzo **assistenza@rpmgarantie.it** del modulo di dichiarazione guasti compilato in tutte le sue parti.
- RPM evaderà la richiesta in un tempo ragionevole, in relazione all'entità del difetto, alle circostanze e al periodo in cui i rimedi sono richiesti.
- Qualsiasi intervento eseguito **in assenza di segnalazione preventiva** e conseguentemente di **autorizzazione scritta**, farà decadere ogni obbligo da parte del Venditore e di RPM.

## GESTIONE DELLA GARANZIA CONVENZIONALE

Art. 135 - quinquies Codice del Consumo

Garanzia convenzionale qualsiasi impegno di un Venditore o di un produttore (il "garante"), assunto nei confronti del Consumatore, in aggiunta agli obblighi di legge in merito alla garanzia di conformità.

La garanzia convenzionale vincola chi la offre secondo le modalità indicate nella dichiarazione di garanzia medesima e nella relativa pubblicità disponibile prima della conclusione del contratto.

L'acquirente del veicolo deve prendere visione delle condizioni della garanzia offerta dal Venditore, perché definiscono; i limiti, le modalità e i termini del servizio. RPM, si propone l'obiettivo di stare al fianco del Venditore dell'autovettura fornendo, per conto di quest'ultimo, all'utente, un servizio di garanzia convenzionale ex art. 135 quinquies D. lgs 206/2005.

Il servizio offerto da RPM **non è un prodotto assicurativo, è un servizio di gestione/consulenza** della garanzia convenzionale (ex art. 135 quinquies D. lgs 206/2005), fornito a favore e per conto del Venditore, fatti salvi i diritti del Consumatore ex D. lgs 206/2005 nei confronti del Venditore stesso. La garanzia può essere emessa unicamente dall'azienda venditrice del veicolo e a seguito della verifica funzionale dello stesso.

La garanzia copre esclusivamente i componenti del veicolo che l'acquirente trova riportati nelle condizioni del servizio sottoscritto.

## GUIDA AL RECLAMO

### MODALITÀ OPERATIVE IN CASO DI RISCONTRO DI UNA ANOMALIA, GUASTO SUL VEICOLO

- In caso di anomalia o guasto l'utilizzatore, prima della riparazione o sostituzione, dovrà contattare il **centro servizi di RPM telefonando al numero: 015 84 91 000**
- Il veicolo dovrà essere ricoverato presso un'officina autorizzata RPM o previa autorizzazione di RPM, presso altra officina in grado di effettuare la diagnosi e la riparazione.
  - Per trovare l'elenco delle officine autorizzate RPM consultare il sito **www.rpmgarantie.it**
- Il riparatore dovrà immediatamente segnalare l'apertura del guasto ad RPM inviando un fax al numero: **015 8493302** o una **e-mail all'indirizzo: assistenza@rpmgarantie.it** del modulo di dichiarazione guasto compilato in tutte le sue parti.



RPM Garantie S.p.A.  
Cap. € 600.000 i.v.  
PIva e C.F. 02167070024  
CCIAA Biella REA n.182129

Via della Repubblica, 6 - 13900 Biella  
Tel. 015 849 10 00 - Fax 015 849 33 02  
info@rpmgarantie.it  
www.rpmgarantie.it

- Qualsiasi intervento eseguito **in assenza di segnalazione preventiva** e conseguentemente di **autorizzazione scritta**, farà decadere ogni obbligo da parte del Venditore e di RPM.
- L'autorizzazione allo smontaggio per la determinazione della causa e dell'entità del guasto, potrà essere rilasciata esclusivamente dal Proprietario del veicolo.

## VALORI SOCIALI E AMBIENTALI

Nell'attività produttiva e nei rapporti con le parti interessate (con questo termine si intendono tutte le parti che ruotano intorno all'Azienda); RPM intende assumere un ruolo equo e compatibile nei confronti del mercato, avviandosi all'adozione dei principi della Responsabilità Sociale. La sensibilità etica si manifesta con una sorta di autodisciplina, **volontariamente adottata**, per perseguire in maniera strutturata il rispetto di alcuni principi, propri dell'impresa, capaci di influenzare i processi decisionali.

Sono principi non contemplati da norme giuridiche, contratti sociali o civilistici, o da pattuizioni 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, una piena *ragion d'essere*, attivando un percorso di riqualificazione della sua attività, rivisitando i processi che influenzano lo sviluppo della Società stessa. Uno sviluppo, questo, che cerca di essere **equo, responsabile, compatibile, sostenibile, solidale, partecipato** e, soprattutto, a **misura d'uomo**.

## TUTELA DATI PERSONALI

RPM si impegna ad osservare le vigenti disposizioni normative riguardo il controllo di riservatezza dei dati dei suoi Clienti, adottando le opportune misure tecniche e organizzative per salvaguardare la tutela e la segretezza 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 atti a garantire il massimo riserbo anche attraverso strumenti automatizzati. Come previsto dal GDPR 2016/679, il Cliente potrà far valere ogni suo diritto, compresi quelli di avere accesso ai suoi dati, alla loro cancellazione o modificazione, rivolgendosi presso la sede RPM al responsabile del trattamento, nella persona del Legale Rappresentante pro tempore dell'Azienda o tramite uno dei seguenti canali: tel 015/8491000, fax 015/8493302, e-mail [info@rpmgarantie.it](mailto:info@rpmgarantie.it), PEC [rpmgarantie@legalmail.it](mailto:rpmgarantie@legalmail.it).