



# Carta dei Servizi



## Premessa

Questa Carta dei Servizi rende la Prospettiva Funeraria S.r.l. 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.

Il logo "Azienda Affidabile OK CODACONS" può essere evidenziato sul sito internet e sul materiale illustrativo l'attività; deve essere obbligatoriamente accompagnato dalla seguente dicitura: "Azienda Affidabile in quanto adotta la Carta dei Servizi OK CODACONS" con il testo allegato della Carta stessa.

Ogni eventuale ulteriore forma di pubblicità - comunicazione deve essere specificatamente approvata dal Centro Studi Codacons - Comitas e non può coinvolgere in alcun modo il Codacons come sponsor o simili.

Ogni anno il riconoscimento di AFFIDABILITÀ può essere confermato.

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.

Prospettiva Funeraria S.r.l. 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 ritenuti validi, a farli propri.

Prospettiva Funeraria S.r.l. 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.

Il Consumatore deve sentirsi a suo agio, come a casa propria; il prodotto non dovrebbe creare problemi nel suo godimento; 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 attivo dei Consumatori nella operatività aziendale.

Il servizio clienti è affidato al referente sig. Francesco Leone, info@funus.it, telefono 06/70614124, che è a disposizione tutti i giorni lavorativi orario continuato dalle ore 08:00 alle ore 18:00, sabato dalle ore 08:00 alle ore 14:00, orari reperibilità tutto l'anno anche la domenica al telefono 06/70614124.

Gli orari di apertura al pubblico saranno sempre consultabili e riportati in modo dettagliato e preciso sia sul sito internet www.funus.it sia contattando l'ufficio clienti al numero 06/70614124.

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.

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 che si attiva con Prospettiva Funeraria S.r.l. 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 manuali 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 ed 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 in ogni canale informativo a disposizione dell'Azienda e reso disponibile all'acquirente al momento dell'acquisto.

## Tutela dei dati personali

Prospettiva Funeraria S.r.l. 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

**Prospettiva Funeraria S.r.l.**

telefono: **06/70614124**

fax: **06/70309417**

email: **info@funus.it**

Partita Iva: **10928471001**

Questa carta dei Servizi è valida fino a settembre 2011.