ARTIGIANO AMICO
LANCIANO

CARTA DEI SERVIZI

ALLEGATO N. 1

LA CARTA DEI SERVIZI DEFINISCE I CAMPI DI APPLICAZIONE E I PRINCIPI CHE REGOLANO IL RAPPORTO TRA ARTIGIANO AMICO LANCIANO E IL CLIENTE

CARTA DEI SERVIZI

Cos' è

La Carta dei Servizi costituisce un patto tra Artigiano Amico Lanciano e i suoi Clienti. Gli impegni sono validi salvo il verificarsi dei casi di forza maggiore. Con tale termine si intendono "gli eventi di carattere eccezionale esterni all'azienda e da questa non dipendenti quali: catastrofi naturali, eventi franosi e climatici particolari, interruzione dell' alimentazione di energia elettrica, ritardi nel rilascio di permessi ed autorizzazioni, scioperi e stati di agitazione".

Come è strutturata

La Carta dei Servizi riporta i principi fondamentali cui Artigiano Amico si ispira e le norme a tutela del Cliente.

Dove trovarla

E' inviata a tutti coloro che la richiedono telefonicamente o, via e-mail a info@artigianoamicolanciano.it, oppure scaricabile dal sito www.artigianoamicolanciano.it

Campi di applicazione

Il Capitolato Prestazionale si applica ai servizi offerti da Artigiano Amico e cioè:

- Realizzazione, manutenzione ordinaria, straordinaria, pronto intervento, adeguamento e ristrutturazione nel comparto edile e fognario, e nel comparto elettrico ed elettronico, impianti fotovoltaici

- Installazione, manutenzione ordinaria, straordinaria, pronto intervento, adeguamento e ristrutturazione di impiantistiche legate alla sicurezza, video sorveglianza, antincendio; manutenzione 24h/24h per impianti di nostra installazione.

- Realizzazione, manutenzione ordinaria, straordinaria, pronto intervento, adeguamento e ristrutturazione d'impianti idro-termici, installazione di impianti per il solare termico, e impianti integrati con il fotovoltaico;

- Realizzazione, manutenzione ordinaria, straordinaria e gestione delle aree verdi, bonifiche ambientali, pulizie interne ed esterne, pulizie strade, servizi di facchinaggio;

- Realizzazione, manutenzione ordinaria, straordinaria, pronto intervento, per opere da fabbro, falegname e vetraio, comprese nuove installazioni.

- Realizzazione Automazioni cancelli, porte automatiche, compresa manutenzione e messa a norma impianti.

- Realizzazione, manutenzione ordinaria, straordinaria, adeguamento e ristrutturazione di attrezzature ed impianti legati al risparmio energetico, alla domotica, all' ambiente e a tutto ciò che attiene alla casa (serramenti, antenne, ecc.).

- Realizzazione di Global Service progettati a misura del Cliente

In caso di necessità, ma senza alcun impegno temporale di scadenza e con pagamento da concordare, previa accettazione del preventivo, Artigiano Amico Lanciano può provvedere anche allo svolgimento delle pratiche amministrative relative ai lavori (es. SCIA, CIL e permessi vari, ecc.) o attività collegate (es. progettazione).

a) PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi di Artigiano Amico Lanciano sono erogati seguendo i seguenti principi generali e fondamentali:

Eguaglianza

Artigiano Amico Lanciano, nell' erogazione dei servizi, riconosce eguaglianza di diritti senza alcuna discriminazione di razza, sesso, lingua e religione e s' impegna a prestare particolare attenzione nei confronti dei cittadini appartenenti a fasce sociali deboli o in difficoltà temporanea o definitiva.

Imparzialità

Artigiano Amico Lanciano si impegna ad agire in virtù del codice etico adottato dalla controllata e secondo le procedure e i contenuti del modello 231, e comunque con il principio della buona fede, rispettando le normative vigenti, con particolare riferimento a quelle della sicurezza e di tutela dell' ambiente.

Disagio

Artigiano Amico Lanciano si impegna a ridurre al minimo i disagi del Cliente.

Partecipazione

Il Cliente, anche attraverso le sue organizzazioni, ha diritto di richiedere ad Artigiano Amico Lanciano le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami.

Qualità

Artigiano Amico Lanciano garantisce la realizzazione dei lavori a regola d' arte ed è assicurata per i danni possibili a cose e persone durante l' erogazione dei servizi.

Efficacia ed efficienza

Artigiano Amico Lanciano si impegna, attraverso l' adozione di opportune soluzioni tecnologiche ed organizzative, a migliorare continuamente l' efficienza e l' efficacia dei propri servizi.

Chiarezza e comprensibilità delle comunicazioni

Artigiano Amico Lanciano si impegna, nella massima trasparenza della comunicazione con il cliente, a porre la massima attenzione alla completezza dei dati e alla loro comprensibilità da parte del cliente.

Privacy

Artigiano Amico Lanciano si impegna ad utilizzare i dati personali dei quali viene in possesso, in relazione al rapporto instaurato, unicamente a fini amministrativi; con riferimento, nel loro trattamento, a quanto previsto dal D.L. 196/2003.

b) TUTELA DEL CLIENTE

1.b.1) Esecuzioni a regola d' arte

Le Imprese Esecutrici operanti con Artigiano Amico Lanciano, sono Imprese selezionate per affidabilità, efficienza ed esperienza ultradecennale nel campo delle manutenzioni; le stesse sono tenute all'osservanza di un capitolato prestazionale rigoroso, accettato e sottoscritto dall'Impresa al momento dell'inserimento della stessa nella Vendor List.

1.b.2) Riconoscimento dell' artigiano operatore

Gli artigiani operatori sono dotati di tessera di riconoscimento riportante il marchio Artigiano Amico Lanciano, dati personali, qualifica e foto dell'operatore, i dati dell'Impresa Esecutrice di appartenenza, e il numero di contratto stipulato tra Artigiano Amico Lanciano e Impresa Esecutrice; tale tessera di riconoscimento sarà posta in evidenza al momento dell'accesso per l'erogazione del servizio.

1.b.3) Documentazione di fine intervento

Al termine dell'esecuzione lavori di pronto intervento, di manutenzione urgente e programmabile, che non richiedano accettazione di preventivo, l'Impresa emetterà ove tecnicamente possibile immediato documento contabile, avente la funzione di garanzia per l'esecuzione del servizio "a regola d'arte", richiedendone la sottoscrizione al cliente. Diversamente rilascerà un report a cui seguirà regolare fattura da parte di Artigiano Amico Lanciano.

1.b.4) Pagamento e tariffe

Le tariffe orarie sono predefinite, e corrispondenti alle Tabelle Ministeriali per la Manodopera in vigore nella provincia di appartenenza al momento dell'esecuzione dei lavori.
I pagamenti per sevizi di tipo urgente o in pronto intervento verranno effettuati dal cliente con carta di credito e/o bancomat, ovvero mediante bonifico bancario e/o assegno; per importi fino a € 500,00 sarà possibile effettuare anche il pagamento in contanti, compatibilmente con le leggi vigenti al momento dell'intervento.
Per tutte le altre tipologie di intervento il pagamento avverrà come da contratto stipulato tra Cliente ed Artigiano Amico Srl e comunque nel principio della tracciabilità.

1.b.5) Assicurazione lavori

Artigiano Amico Lanciano, a tutela del Cliente, ha stipulato assicurazione a copertura di eventuali danni a cose e/o persone possano verificarsi durante l'esecuzione dei lavori.

1.b.6) Gradimento del Cliente

Gli operatori di Artigiano Amico, al termine dell'intervento, contatteranno il Cliente per rilevare il gradimento dell'intervento, riportandolo sul modulo "Questionario di Gradimento" che verrà archiviato e custodito all'interno dell'azienda.
I dati rilevati dai questionari saranno utilizzati per individuare adeguate azioni che porteranno ad un miglioramento continuo del Servizio, e trattati nel pieno rispetto della privacy.

1.b.7) Reclami

Il reclamo, per Artigiano Amico, vuole essere, oltre che un'opportunità per rimediare a un disservizio, occasione di confronto e di crescita, per definire uno standard qualitativo sempre più rispondente alle esigenze della clientela.

Artigiano Amico Lanciano, nella massima trasparenza e affidabilità, si impegna a fornire una risposta scritta ai reclami dei Clienti entro un tempo massimo di 15 giorni solari dal ricevimento. Con l'obbligo della buona fede reciproca, a seguito di comprovate e oggettive inadempienze, affidate ad un soggetto terzo e/o mediante contraddittorio, in funzione dell'entità del disagio e/o del danno, Artigiano Amico , in forza di criterio equitativo, interverrà o mediante ripristino a regola d'arte e/o mediante rimborso del danno.

1.b.8) Tutela

Qualora il Cliente ritenga che Artigiano Amico Lanciano non rispetti i principi o quanto enunciato nella presente Carta dei Servizi, può presentare un reclamo o avanzare un suggerimento per posta (Artigiano Amico Lanciano – Largo Monsignor Paolo Tasso, 17 – 66034 Lanciano (CH)), o per via informatica a info@artigianoamicolanciano.it oppure a direzione@artigianoamicolanciano.it,

1.b.9) Validità della Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi è in vigore dal giorno 1 ottobre 2016, ed è da ritenersi valida fino al momento in cui subentri la necessità di revisione, dettata da nuove esigenze operative; eventuali variazioni o conferme degli standard di servizio verranno comunicate ai Clienti con un nuovo avviso di data successiva sul proprio sito internet.

1.b.10) Sanzioni all'inosservanza della Carta dei Servizi

Le Imprese partecipanti all'iniziativa che non osservano, per loro colpa o negligenza, quanto indicato nella Carta dei Servizi saranno richiamate ufficialmente per iscritto dal titolare di Artigiano Amico Lanciano e sottoposte all'obbligo di risarcire ogni danno o spesa sostenuta dal Cliente, oltre che al pagamento di una penale proporzionata al disagio e disservizio procurato al Cliente ed alla Ditta.

Nel caso di reiterate inadempienze, le Imprese Esecutrici verranno escluse dalla Vendor List, applicando alle stesse le sanzioni previste nel Capitolato Prestazionale.