



# Carta dei Servizi



## Garanzia Europa

Travelling with you



### Premessa

Garanzia Europa Limited 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, in ottemperanza agli art. 1470 e seguenti del Codice di Procedura Civile ed in ossequio al D.Lgs. no. 206 del 6.9.2005 ovvero al "Codice del Consumo".

La Carta dei Servizi, diffusa pubblicamente, rende Garanzia Europa Limited affidabile in quanto contiene l'impegno ad adottare, nell'azione e nella missione, un comportamento corretto, trasparente e collaborativo nei riguardi dei Beneficiari 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.

### Principi fondamentali

L'attività di Garanzia Europa Limited si ispira ai principi di:

**Trasparenza:** Le condizioni dei servizi offerti sono esplicitate nel Certificato di Garanzia e nelle relative condizioni generali, entrambi forniti al consumatore al momento dell'attivazione dei servizi; la gestione dei servizi prevede dettagliate e motivate comunicazioni scritte alle richieste di intervento in garanzia e tutti gli interventi sono soggetti ad esplicita accettazione scritta da parte del consumatore.

**Efficienza:** La richiesta di intervento viene presa in carico nel minor tempo possibile, massimo 24h., e con l'intento di produrre il maggiore beneficio possibile nell'interesse del Consumatore, in relazione alle condizioni generali di garanzia.

**Uguaglianza e imparzialità:** L'esame delle richieste di intervento in garanzia viene sviluppato in base a criteri tecnico professionali atti ad assicurare uguaglianza ed imparzialità rispetto agli attori coinvolti a partire dal Privato Consumatore.

**Cortesie e disponibilità:** Il servizio clienti opera con standard qualificati di cortesia e disponibilità atti ad assicurare l'attento ascolto delle richieste e la soddisfacente comprensione delle risposte.

Tramite servizio sms, il beneficiario consumatore riceve:

- Avviso di conferma attivazione garanzia
- Avviso ricezione da parte dell'Officina della richiesta di Autorizzazione preventiva
- Avviso di richiesta documenti ulteriori per gestione guasto
- Avviso di invio esito guasto in officina
- Avviso di scadenza garanzie e possibilità di rinnovo, 30 (trenta) giorni prima della scadenza

### Assistenza Clienti

#### Come richiedere assistenza in caso di guasto:

Nel caso in cui il veicolo presenti anomalie il beneficiario della garanzia è tenuto a contattare immediatamente la Centrale Operativa Garanzia Europa Limited allo 06.87153590 fornendo il numero di garanzia o la targa del veicolo e il tipo di assistenza richiesta. Riceverà indicazione circa l'Officina in cui ricoverare il veicolo per diagnosi e ricerca del guasto. In caso di necessità di "traino", se previsto in garanzia il servizio di "soccorso stradale" il beneficiario dovrà contattare la Centrale Operativa ACI GLOBAL, al numero verde 800 830078 (se si trova in Italia), al numero +39.0266165570 (se si trova all'estero).

#### Officine di Assistenza Tecnica:

I servizi di ricerca guasto, diagnosi e riparazione, sono affidati ad officine professionalmente attrezzate e qualificate; le stesse sono dotate di coperture assicurative sui rischi professionali.

In ogni caso la responsabilità di Garanzia Europa Limited non eccede mai la responsabilità dell'officina circa le prestazioni professionali fornite.

#### Tempi e metodi di assistenza e gestione dei reclami:

Sono gestiti secondo precisi protocolli aziendali. I reclami, richiesti espressamente in forma scritta, sono oggetto di esame da parte del Responsabile del Servizio Clienti in pectore e di diretta risposta nei tempi minimi consentiti dalla verifica dell'evento che ha generato il reclamo.

Lo specifico account di posta elettronica dedicato è:

reclami@garanziaeuropa.com

Garanzia Europa Limited garantisce un'efficace Assistenza Clienti tramite contact center (telefono, posta elettronica e sito web). Il Contact Center telefonico di Garanzia Europa Limited garantisce un livello di servizio (Service Level Agreement) che prevede l'80% delle risposte alle chiamate entro 20 secondi. In caso di richieste commerciali via e-mail il tempo massimo di evasione è di 3 giorni lavorativi. Il reclamo stesso potrà essere fatto direttamente al Centro Studi Codacons al tel. **06.99341843** oppure via email a: **centrostudi1@codacons.com** che si attiverà per agevolare la risoluzione del problema.

#### FAQ - risposte standardizzate alle domande più frequenti:

Per agevolare l'accessibilità delle informazioni, vengono redatte dettagliate FAQ, risposte standardizzate alle domande più frequenti: sono predisposte sul sito internet le risposte ed i chiarimenti che più frequentemente vengono dati ai Clienti; il monitoraggio delle risposte e dei chia-

rimenti, unitamente agli approfondimenti e alle integrazioni adottate, che interessano maggiormente il Servizio Qualità, è strutturato e ordinato.

#### Il Consumatore deve sentirsi ascoltato e ricevere assistenza per l'utilizzo corretto dei servizi:

Il servizio clienti è operativo in orari di ufficio, come comunicato con messaggio registrato sul centralino telefonico aziendale 06.87153590; messaggi di richiesta di assistenza inviati tramite mail all'indirizzo [guasti@garanziaeuropa.com](mailto:guasti@garanziaeuropa.com) o fax al n° 06.87153592 sono oggetto di immediato intervento alla riapertura degli uffici. Gli interventi di emergenza per il traino stradale quando previsti in garanzia, sono assicurati h.24/365 gg/anno dalla Centrale Operativa del Partner erogatore Servizi di Mobilità contattando il numero verde 800 830078 (se si trova in Italia), e il n° telefonico +39.0266165570 (se si trova all'estero).

Il ricovero in Officina Affiliata è assicurato dall'assistenza prestata dal Servizio Clienti (interpellabile ai numeri telefonici indicati nelle Condizioni Generali di Garanzia).

#### La contattabilità chiara con riferimenti definiti:

Sui libretti di garanzia, in dotazione al Beneficiario Consumatore sono chiaramente indicati i contatti aziendali cui rivolgersi per informazioni e richieste di assistenza; le pratiche di guasto vengono gestite e concluse da un singolo operatore tracciabile nelle comunicazioni verbali e scritte.

#### Puntualità e Rispetto del Livello di Prestazioni Proposte Riconoscibilità espressa dei diritti del Consumatore, così come regolati dal Codice del Consumo:

Le condizioni generali di garanzia attestano chiaramente che "l'applicazione della garanzia convenzionale lascia impregiudicati i suoi diritti di Consumatore per quanto riguarda la Garanzia Legale di Conformità al contratto di vendita del veicolo, in base alla quale il Venditore garantisce che il bene è conforme alla descrizione fattane nel contratto" (Premessa alle Condizioni Generali di Garanzia, edizione corrente).

Eventuali vincoli all'utilizzo dei prodotti/servizi sono esplicitamente elencati nelle Condizioni Generali di Garanzia, costituenti parte integrante del Certificato di Garanzia. In caso di controversia, generata a qualsiasi titolo o per qualsiasi motivazione è competente il Foro di residenza o domicilio elettivo del Cliente. Garanzia Europa Limited, comunque si impegna a tentare la conciliazione mediante il ricorso all'ADR (Alternative Dispute Resolutions); il conciliatore è nominato dal Codacons. Tale previsione è esplicitata nel Certificato di Garanzia e nelle relative Condizioni Generali (vedi Clausola di Conciliazione, edizione corrente).

#### Completezza e Congruità della Comunicazione Comprensibilità, chiarezza e trasparenza delle informazioni aziendali, delle avvertenze, dei regolamenti e delle procedure:

Le modalità operative dei servizi, i contenuti, gli obblighi; le istruzioni per la denuncia dei guasti, le raccomandazioni a tutela del beneficiario sono tutte dettagliatamente riportate nel testo unico delle Condizioni Generali di Garanzia e sono oggetto di comunicazione verbale su richiesta posta al Servizio Clienti di Garanzia Europa. Costituisce elemento certo di identificazione del Beneficiario Consumatore il numero di Codice univoco, alfanumerico del Certificato di Garanzia. La modulistica necessaria alla richiesta di intervento in Garanzia è disponibile all'interno delle Condizioni Generali di Garanzia. In caso di intervento all'estero nei paesi territorialmente coperti, apposita modulistica nelle principali lingue europee viene trasmessa al Centro tecnico Estero incaricato dell'intervento in garanzia, dalla Centrale operativa di Garanzia Europa.

#### Esplicitazione delle conformità (controlli e ripristini di presegnata):

Al fine di consentire al Beneficiario Consumatore una informazione dettagliata circa il bene acquistato, sul quale viene attivata la Garanzia Convenzionale, il Libretto delle Condizioni Generali di Garanzia contiene una apposita scheda con la quale il Venditore può certificare all'acquirente lo stato d'uso degli organi e degli impianti in relazione allo stato d'uso del veicolo, al suo anno di immatricolazione ed al suo chilometraggio.

#### Evidenza e capillarità delle informazioni che si rendono disponibili:

La lista dettagliata degli organi coperti dalla Garanzia Convenzionale Attivata è contenuta all'interno delle Condizioni Generali di Garanzia, unitamente ad eventuali servizi di mobilità ed alla modalità di indennizzo dei costi di manodopera da Temperei delle Case Costruttrici. Tutti i passaggi nella procedura di gestione del guasto, prevedono che gli stessi siano portati all'evidenza del Privato Consumatore, che, in quanto proprietario del veicolo deve autorizzare le operazioni di diagnosi e ricerca del guasto ed ogni altra operazione connessa alla riparazione del veicolo secondo quanto proposto da Garanzia Europa; la capillarità dei processi informativi consentono al Privato Consumatore di essere costantemente e compiutamente consapevole dei suoi diritti e dei suoi doveri in relazione all'applicazione della Garanzia Convenzionale.

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

Garanzia Europa adotta i principi della Responsabilità Sociale d'Impresa (CSR - Corporate Social Responsibility), con l'obiettivo di gestire efficacemente le problematiche d'impatto sociale ed etico al proprio inter-

no e nelle aree di attività, adottando un codice di valori trasparente e controllabile dal mercato per acquisire una piena legittimazione aziendale attivando un percorso di riqualificazione della sua attività rivisitando tutti i processi che influenzano lo sviluppo della Società, uno sviluppo equo, responsabile, compatibile, sostenibile, solidale, partecipato e a misura d'uomo. (Sustainomics)

In linea con gli standard proposti dall'organizzazione Internazionale SAI (Social Accountability International) assicura l'osservanza dei seguenti requisiti specifici collegati ai principali diritti umani in azienda:

- esclusione del lavoro minorile e del lavoro forzato
- riconoscimento di orari di lavoro non contrari alla legge
- corresponsione di una retribuzione dignitosa per il lavoratore
- libertà di associazionismo sindacale
- diritto dei lavoratori di essere tutelati dalla contrattazione collettiva
- sicurezza sul luogo di lavoro
- salubrità del luogo di lavoro
- impedire qualsiasi discriminazione basata su sesso, razza, orientamento politico, sessuale, religioso

Verso il mercato pone in primo piano l'attenzione al consumatore, cooperando alla soluzione dei problemi del rapporto tra parte venditrice e parte acquirente, adottando comportamenti trasparenti e corretti, assumendosi responsabilità, mantenendo gli impegni. -

Attenta al rispetto dei diritti dei consumatori, non è indifferente alle aree di disagio, né estranea nelle attività e nei beni culturali.

#### Tutela dei dati personali

Garanzia Europa Limited si impegna ad osservare le vigenti disposizioni normative riguardanti la tutela di riservatezza dei dati dei Clienti e dei Consumatori, 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 o di marketing, previo espresso consenso dell'interessato. Il trattamento sarà effettuato con strumenti idonei a garantire la sicurezza la riservatezza anche attraverso strumenti automatizzati.

Come previsto dall'art. 7 del D.Lgs. 196/2003, il Consumatore potrà far valere ogni suo diritto, compresi quelli di avere accesso ai suoi dati, alla loro cancellazione o modificazione, rivolgendosi presso la sede di Garanzia Europa Limited, al responsabile del trattamento, nella persona del Rappresentante Legale dell'Azienda pro tempore.

Tel. 06.87153590, fax 06.87153593, email: [info@garanziaeuropa.com](mailto:info@garanziaeuropa.com)  
Esplicita autorizzazione al trattamento dei dati sensibili è richiesta al Privato Consumatore in calce alla sottoscrizione del Certificato di Garanzia, edizione corrente.

"L'informativa ex art. 13 D.Lgs. 196/2003 per la tutela dei dati personali" è esposta nelle Condizioni Generali di Garanzia, edizione corrente.

#### Procedura di Raffreddamento

Secondo la prassi del CODACONS, in ogni caso di mancato rispetto delle normative vigenti a tutela del Consumatore da parte di Garanzia Europa Limited, CODACONS avvia una procedura di "raffreddamento" secondo le modalità di seguito indicate.

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

Infatti il CODACONS si impegna a non promuovere qualunque azione contro Garanzia Europa Limited 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.

Garanzia Europa Limited 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 Garanzia Europa Limited 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 Garanzia Europa Limited 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, amministrativo, erariale o stragiudiziale o ad altre azioni eventualmente promosse dal CODACONS e/o dai consumatori, con la procedura "di raffreddamento" Garanzia Europa Limited 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.