

## CARTA DEI SERVIZI

**Constatata la necessità di garanzia e reciproca correttezza nel rapporto tra imprese e consumatori, i Centri di Assistenza Elco-Ecoflam convengono di approvare le seguenti condizioni generali di prestazione del servizio.**

I servizi, di seguito elencati, sono erogati dai Centri di Assistenza Tecnica alla propria clientela in caso di interventi di manutenzione ordinaria o straordinaria. Le attività svolte quindi possono essere erogate per esigenze di ripristino della funzionalità dell'apparecchio oggetto dell'intervento, o essere comprese in un Contratto di Manutenzione. Per ciascun servizio erogato si specificano, in maniera chiara, le condizioni economiche (gratuito, a pagamento, compreso nell'intervento di manutenzione periodico come specificato da contratto).

- 1. CONSULENZA.** Viene fornita al cliente la consulenza per il più corretto utilizzo delle apparecchiature installate. La consulenza viene fornita dal Centro di Assistenza Tecnica anche per eventuali interventi di ottimizzazione impiantistica, a carico dell'utente, ma utili e/o indispensabili per ottenere dalle apparecchiature installate il massimo delle prestazioni per cui sono state realizzate da Elco Italia SpA. Alla fine del normale ciclo di vita delle stesse, il Centro di Assistenza Tecnica fornirà, su richiesta dell'utente, tutte le indicazioni tecniche (prodotto) e commerciali (Agenzia e/o Installatore qualificato) per la sostituzione del prodotto o il rifacimento degli impianti.
- 2. TARIFFA.** Il Centro di Assistenza Tecnica Elco-Ecoflam rende pubblica la tariffa oraria di manodopera, esponendola nei locali aperti al pubblico.
- 3. PREVENTIVO DELLE ATTIVITA'.** Al cliente è rilasciato gratuitamente il preventivo delle attività proposte, formulato analiticamente con indicazione della manodopera, dei ricambi, dei tempi di lavorazione, delle garanzie rilasciate e del periodo di validità. Il Centro di Assistenza si impegna a non superare l'eventuale tetto di spesa massimo fissato con il cliente; esso è maggiorabile, dopo aver ottenuto il consenso del cliente solo, per l'effettuazione di interventi non prevedibili in un primo momento, ma comunque necessari per il perfetto ripristino dell'apparecchio.
- 4. INCARICO ALLA EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO.** Sulla base del preventivo il cliente conferisce al Centro di Assistenza Tecnica incarico all'intervento di manutenzione ordinaria e/o straordinaria con sottoscrizione di specifico preventivo, o del Contratto di Manutenzione Ordinaria.
- 5. REALIZZAZIONE.** Il centro di Assistenza Elco-Ecoflam si impegna:
  - A svolgere le attività secondo la regola dell'arte, in conformità con la normativa ambientale e con tutte le leggi vigenti in materia, del rispetto delle richieste del cliente.
  - A rispettare le regole di correttezza professionali e diligenza, consigliando il cliente nell'esclusivo interesse dello stesso.
  - A utilizzare esclusivamente parti di ricambio nuovi e originali.
  - A rispettare le tempistiche salvo casi di forza maggiore delle quali deve darsi notizia al cliente.
- 6. DOCUMENTAZIONE RELATIVA AL SERVIZIO PRESTATO.** Tutta la documentazione relativa al servizio effettuato sarà rilasciata dal Centro di Assistenza Tecnica Elco-Ecoflam di cui manterrà copia presso la propria sede operativa. Tale documentazione comprende: copia del preventivo o del contratto sottoscritto dal cliente, verbale di intervento. I componenti eventualmente sostituiti saranno lasciati presso il cliente e solo su richiesta di questo potranno essere portati dal Centro di Assistenza Tecnica Elco-Ecoflam presso la propria sede, dove saranno resi disponibile al cliente per 3 giorni lavorativi prima dello smaltimento a discarica in conformità con la normativa ambientale e con tutte le leggi vigenti in materia.
- 7. COORDINAMENTO DI EVENTUALI ATTIVITA' ACCESSORIE.** Il Centro di Assistenza Tecnica Elco-Ecoflam assicura il coordinamento delle attività con eventuali altri operatori (installatori, operatori edili, ecc.) qualora per l'erogazione del servizio questo si rendesse necessario.
- 8. GARANZIA.** Viene rilasciata garanzia per tutte le operazioni effettuate, con dettaglio delle specifiche lavorazioni eseguite e dei ricambi sostituiti.
- 9. CONSEGNA DEI LAVORI.** Il Centro di Assistenza tecnica al termine dei lavori eseguiti invita il cliente a verificarne il buon esito. Illustrerà al cliente nel dettaglio tutte le attività svolte, i ricambi sostituiti, darà eventuali informazioni sul corretto utilizzo del prodotto oggetto delle prestazioni eseguite.
- 10. CONCILIAZIONE.** In caso di controversia tra il Centro di Assistenza Tecnica ed il cliente, qualora non si trovi direttamente soluzione tra le parti, anche con l'ausilio del gestore della rete di Centri di Assistenza Elco-Ecoflam, le parti deferiscono la controversia alle associazioni dei consumatori o di categoria, o in ultima istanza al foro competente del territorio del Centro di Assistenza Tecnica.

TARIFFA ORARIA €