



# Carta dei Servizi



P.IVA 10425470019

## PREMESSA

Questa Carta dei Servizi rende il Gruppo Investigativo S.r.L. Azienda 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.

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.
- Gruppo Investigativo 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 ritenute valide, a farli propri.
- Gruppo Investigativo 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.
- 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 all'ufficio relazione clienti, [info@gruppoinvestigativo.com](mailto:info@gruppoinvestigativo.com), telefono 011/5617504 numero verde 800/105616, che è a disposizione tutti i giorni lavorativi dalle ore 9/00 alle ore 18/00 orario continuato.

- Gli orari di apertura al pubblico saranno sempre consultabili e riportati in modo dettagliato e preciso sia sul sito [www.gruppoinvestigativo.com](http://www.gruppoinvestigativo.com) sia contattando l'ufficio clienti al numero 011/5617504, numero verde 800/105616.
- 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.

## EVENTUALI CONTROVERSIE

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 Codacons che si attiva con Gruppo Investigativo 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 e 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 nei canali informativi a disposizione dell'Azienda e reso disponibile all'acquirente al momento dell'acquisto.

## TUTELA DEI DATI PERSONALI

Gruppo Investigativo 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

**Gruppo Investigativo S.r.L.**  
partita IVA **10425470019**  
telefono: **011/5617504**  
numero verde **800/105616**

[info@gruppoinvestigativo.com](mailto:info@gruppoinvestigativo.com)

*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 (art.5,L.281/98).*

*Per quanto sopra nulla è dovuto al CODACONS per l'organizzazione dell'iniziativa che è affidata a MKT121 srl (Gruppo Markonet); il CODACONS svolge il suo ruolo istituzionale di vigilanza e controllo, oltre che di assistenza, per il più efficace successo dell'iniziativa.*