



CARTA DEI SERVIZI

Gentile cliente

Siamo lieti di presentare l'edizione 2007 della Carta dei Servizi di **Portobellobeauty** per fornire informazioni sulle nostre attività. Tre sono gli obiettivi che questo strumento d'informazione intende perseguire:

- **Garantire la massima trasparenza e chiarezza dei servizi offerti;**
- **Stabilire un rapporto costante e comunicativo con i nostri clienti;**
- **Provvedere ad un continuo miglioramento della qualità e quantità dei servizi resi.**

La Carta dei Servizi la aiuterà a comprendere e conoscere cosa rappresenta **Portobellobeauty** e quali sono i suoi molteplici settori di attività. Il nostro traguardo è quello di soddisfare pienamente i nostri clienti sfruttando tutte le opportunità di crescita offerte da un settore aperto e dinamico creando un rapporto costruttivo e di reciproca soddisfazione con il cliente.

La Carta dei Servizi di **PortobelloBeauty** e' pubblicata sul sito istituzionale (www.portobellobeauty.it), ed e' disponibile presso gli agenti Portobellobeauty.

Il servizio clienti **PortobelloBeauty è raggiungibile tramite:**

Portale	www.portobellobeauty.it
e-mail	info@portobellobeauty.it
Telefono	06 45445567
Fax	06 45445567
Modulo On-Line	http://www.portobellobeauty.it/contatti.aspx

Portobellobeauty rimane in qualsiasi momento disponibile a fornire informazioni sulla propria Carta dei Servizi.

Amministratore Unico	Paolo Magurno	348 4116770
Responsabile Logistica	Massimo Rienzi	347 8798625

LE FINALITA' DELLA CARTA

Per i clienti la Carta è

■ strumento di conoscenza perché:

Fornisce informazioni sulla struttura e sull'organizzazione di **Portobellobeauty**, sui servizi offerti e sulle modalità di prestazione dei medesimi, sull'offerta commerciale, sulle condizioni contrattuali, sulle

modalità con cui la clientela può relazionarsi con l'azienda, sui livelli qualitativi di prestazione del

servizio, sui progetti aziendali di miglioramento del servizio, sulle azioni di salvaguardia dell'ambiente,

sull'editing e sulla diffusione della Carta. Garantisce il sistema di monitoraggio della qualità del servizio erogato. Garantisce la pubblicazione, l'aggiornamento e la diffusione della Carta, con particolare riferimento ai risultati del monitoraggio della qualità in relazione agli impegni assunti ed al raggiungimento degli obiettivi programmati.

■ strumento di partecipazione perché:

Mette a disposizione della clientela un canale di comunicazione tra l'azienda ed i clienti.

Garantisce l'effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio percepita dai clienti.

■ strumento di tutela perché:

Garantisce risposta a chi abbia formulato richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti.

1 - I PRINCIPI FONDAMENTALI DI PORTOBELLOBEAUTY:

Portobellobeauty fornisce servizi al pubblico nel settore estetico.

E' nostra volontà creare un nuovo modo di fare consulenza commerciale nel settore dell'estetica, con strumenti e tecniche in grado di indirizzare rapidamente gli utenti all'individuazione, all'acquisto e/o alla vendita dei migliori prodotti al prezzo più conveniente del mercato italiano

Portobellobeauty vuole offrire un vero e proprio servizio di consulenza, avvalendosi dell'esperienza pluriennale maturata sul campo dai fondatori. Infatti, vivendo quotidianamente le difficoltà che gli stessi operatori del settore incontrano, i fondatori di **Portobellobeauty** hanno voluto creare un punto di riferimento nel mondo dell'estetica coniugando efficienza, competitività e serietà.

Proprio per questo **Portobellobeauty** ha voluto redigere la sua Carta dei Servizi con l'intento di garantire in modo professionale e trasparente il cliente oltre ciò che la legge obbliga, garantendo il massimo impegno per soddisfare il cliente in ogni aspetto commerciale e non.

L'idea di unire un team di professionisti operanti da anni nel settore, ciascuno con competenze specifiche e diverse tra loro, nasce dall'aver riscontrato una carenza deontologica che ha dato vita ad un "modus operandi" nel settore poco trasparente. È impegno di **Portobellobeauty** offrire un servizio di tutela soprattutto a coloro che si accingono per la prima volta ad operare nel campo estetico e che necessitano di una guida e di una consulenza per la realizzazione del proprio progetto.

1.1 Uguaglianza ed imparzialità

Portobellobeauty si pone verso i suoi clienti ispirandosi al principio di uguaglianza tra tutti i suoi Clienti prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. **Portobellobeauty** garantisce eguaglianza di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra le diverse aree geografiche, tra le diverse categorie o fasce di Clienti e comunque garantisce la parità di trattamento da intendersi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione. **Portobellobeauty** presta particolare attenzione, sia nel rapporto diretto che indiretto, ai soggetti diversamente abili e ai Clienti economicamente più deboli. L'attività di **Portobellobeauty** si uniforma ai criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

In funzione di tale assunto **Portobellobeauty** interpreta le singole clausole delle condizioni generali di contratto e le specifiche di fornitura del servizio.

1.2 Continuità

Portobellobeauty si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni. Nei casi di interruzione o di irregolare funzionamento dei medesimi, **Portobellobeauty** adotta i provvedimenti necessari per ridurre la durata delle irregolarità e per arrecare ai Clienti il minor disagio possibile.

Per tale impegno **Portobellobeauty** adotta tutti i sistemi di controllo possibili e organizza la propria infrastruttura in modo da garantire, nei limiti fisici del prevedibile, tale risultato.

1.3 Partecipazione

Al fine di rendere partecipi gli Utenti ad un progressivo miglioramento della qualità dei servizi, **Portobellobeauty** periodicamente svolge interviste via e-mail per verificare il grado di soddisfazione della propria Utenza e per ricevere, tramite la possibilità di feedback, gli eventuali suggerimenti o segnalazioni da parte della stessa. Inoltre ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre memorie e/o documenti e formulare suggerimenti per migliorare il servizio. Dette informazioni possono essere formulate agli indirizzi e/o numeri di fax riportati nelle singole Condizioni

Generali di contratto o nella sezione Contatti del portale (<http://www.portobellobeauty.it/contatti.aspx>)

Portobellobeauty acquisisce periodicamente le valutazioni fornite da parte dei Clienti circa la qualità dei servizi forniti e si impegna, in modo sistematico, a ricercare, nello svolgimento del servizio, tutte le condizioni volte a migliorare il rapporto con i Clienti stessi.

1.4 Cortesia

Portobellobeauty impronta i suoi rapporti con i Clienti al rispetto e alla cortesia e agevola questi ultimi nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

I dipendenti **Portobellobeauty** sono tenuti ad indicare il proprio nome, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche con i Clienti.

1.5 Efficacia ed efficienza

Portobellobeauty persegue il continuo miglioramento dell'efficienza ed efficacia del servizio offerto, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più funzionali allo scopo.

Per Efficacia intendiamo la corrispondenza fra la prestazione prestata ed il bisogno espresso dal cliente.

Per Efficienza si intende il rapporto ottimale fra il costo della prestazione e il beneficio da essa risultante.

1.6 Diritto di scelta

Portobellobeauty rispetta il diritto di scelta della Clientela consentendo di scegliere tra i diversi servizi offerti.

Portobellobeauty si impegna alla massima trasparenza per la diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi servizi e dei beni offerti.

1.7 Trasparenza

Portobellobeauty punta all'adozione e verifica del rispetto delle regole e delle disposizioni contrattuali rendendole conosciute e di facile comprensione per tutti i clienti. Tutti i clienti hanno diritto ad essere informati sull'attività di **Portobellobeauty** impegnandosi a garantire al pubblico una comunicazione chiara e comprensibile delle condizioni dei beni e servizi offerti. Le informazioni sono assicurate alla clientela dalle strutture commerciali diffuse sul territorio nazionale. Per garantire la maggiore trasparenza ed accessibilità, le informazioni sui prodotti, sui servizi offerti e sulle procedure da seguire sono anche pubblicate sul sito web.

1.8 Diritto di informazione

Portobellobeauty mette a disposizione diversi canali di comunicazione per una corretta informazione. Pubblica i propri servizi, i propri listini e le caratteristiche di erogazione dei servizi sul proprio sito WEB con la possibilità di scaricare i documenti cartacei (o stamparne la pagina WEB) inerenti singoli servizi d'interesse.

Sono a disposizione inoltre linee telefoniche commerciali e di assistenza tecnica sopraelencati per una rapida consultazione o risoluzione di eventuali dubbi o di segnalazione di un disservizio

2. SERVIZI OFFERTI ALLA CLIENTELA

2.1 Vendita nuovo

■ Esecuzione nuovi ordini

Dopo gli opportuni controlli, gli ordini vengono inoltrati alle Aziende con i mezzi più rapidi a disposizione, e in ogni caso entro 24 ore dalla ricezione o dal momento del perfezionamento dell'ordine (firma della proposta d'ordine).

Grazie ad accordi commerciali esclusivi abbiamo accesso diretto ai sistemi di gestione di tutte le aziende commercializzate, per cui provvediamo ad inoltrare rapidamente e direttamente i nuovi ordini e i rinnovi, con una razionalizzazione dei tempi e una sensibile diminuzione delle possibilità di errore.

Mediamente siamo in grado di fornire i prodotti di una parte significativa delle aziende che commercializziamo entro 10 giorni dall'esecuzione dell'ordine; in ogni caso, garantiamo la consegna, o comunque una comunicazione su eventuali difficoltà e i tempi previsti, entro 20 giorni dall'esecuzione dell'ordine.

2.2 Usato Garantito

Il mercatino dell'usato è diviso in: **“garantito” contraddistinto da un'icona posta sull'inserzione raffigurante il pappagallino**; tali prodotti godono della garanzia 12 mesi da parte della casa produttrice. Nell'area dell'usato “non garantito”, dove le inserzioni non sono contraddistinte da alcuna icona, il prodotto è direttamente gestito dal venditore, in questo caso **“Portobellobeauty”** non si assumerà nessuna responsabilità sul buon esito delle trattative, sulla veridicità degli annunci o sul funzionamento dei prodotti oggetto del vostro interesse.

L'inserzione dell'annuncio è gratuito. La durata della pubblicazione di ogni annuncio è di 90 giorni; se non verrà effettuata nessuna riconferma entro la data di scadenza, l'inserzione sarà automaticamente eliminata dal sistema. Il servizio è utilizzabile tramite previa registrazione. Ogni inserzione prima di essere resa pubblica verrà controllata da Portobellobeauty al fine di garantire sempre un elevato standard di qualità a tutti gli utenti; qualora si ritenesse l'annuncio non conforme o non adatto alle prerogative di **Portobellobeauty**, sarà cura degli amministratori del sistema non permettere la pubblicazione del vostro annuncio. Ogni inserzionista è ritenuto responsabile della veridicità, provenienza, validità e certificazioni riguardanti i prodotti oggetto d'inserzione.

Pertanto **Portobellobeauty** si riserva il diritto di intervenire qualora ritenesse non corretti i comportamenti degli utenti.

Per i prodotti ricondizionati la garanzia è di 12 mesi

2.3 Noleggio

Portobellobeauty garantisce la consegna del bene in noleggio in perfetta efficienza, con la documentazione necessaria per essere utilizzato in un centro estetico. **Portobellobeauty** provvederà al pagamento delle spese fisse: formazione professionale (tramite proprio personale), costi di spedizione/consegna ed eventuale manutenzione ordinaria, garantisce il completo utilizzo del bene per tutta la durata contrattuale del noleggio. Al termine del noleggio il bene dovrà essere messo a disposizione di **Portobellobeauty** che provvederà al ritiro e ai costi relativi di trasporto, e si impegna a riconoscere all'Utilizzatore uno sconto pari alla somma delle quote di noleggio (fissa + variabile) nel caso in cui l'Utilizzatore volesse acquistare il bene in oggetto. Tale riconoscimento sarà valido per un periodo di max 15gg dalla cessazione del contratto.

2.4 Servizi Supplementari

■ Agenzia **Portobellobeauty**

È lo spazio dedicato a tutti i visitatori ed agli utenti registrati, che vogliano avvalersi della consulenza di un pool di professionisti partners di **Portobellobeauty**, messi gratuitamente a disposizione per rispondere a tutte le esigenze della clientela.

Per le nuove aperture, **Portobellobeauty** dispone dei più qualificati consulenti immobiliari e commerciali, in grado di poter gestire dalla pratica amministrativa alla ricerca di mercato. La collaborazione in esclusiva su tutto il territorio nazionale, con la "MDdesign" rende possibile la progettazione e la ristrutturazione chiavi in mano del centro estetico o salone di bellezza.

La collaborazione con architetti e designer professionisti garantisce consulenze anche per coloro che vogliono cambiare immagine alla propria attività consigliando quali sono le tendenze del momento ai prezzi più convenienti.

■ Formazione e marketing

L'attività di formazione è strutturata in modo di venire in aiuto di tutti coloro che vogliono migliorare il proprio staff, per poter affrontare le sfide di un settore sempre in evoluzione e concorrenziale. Oltre le attività standard di seguito presentate Portobellobeauty organizza consulenze personalizzate presso i centri estetici per poter aiutare gli imprenditori ad

organizzare ed ottimizzare il proprio lavoro con l'obiettivo di aumentare la redditività della propria azienda.

Gestione base: è un corso in cui vengono evidenziate le problematiche più comuni nei centri estetici come la centralità della figura dell' estetista, la mission del moderno centro estetico, la figura della receptionist, la valorizzazione delle risorse tecnico-commerciali presenti in tutti i centri estetici. Saranno oggetto dell'attività di formazione tutti i nuovi concetti con cui si suddividono le aree dei moderni centri di bellezza polifunzionali, punto focale della discussione sarà la filosofia della qualità totale ed il concetto di etica professionale. La durata del corso è mediamente di 4 ore ed è indirizzato ai titolari ed allo staff.

Comunicazione: è un incontro di formazione indicato per coloro che vogliono migliorare il rapporto con il cliente ed aumentare l' efficacia del proprio operato. Saranno trattati temi di psicologia applicata al concetto di unicità e riconoscimento, saranno spiegati e dibattuti argomenti riguardanti il marketing come strumento (valore aggiunto - servizio al prodotto) e tecniche di vendita e motivazione. La durata del corso e' di 4 ore ed e' dedicato ai titolari ed allo staff.

Ottimizzazione delle risorse umane e tecnologiche: corso con il quale si vogliono sensibilizzare gli imprenditori del settore beauty verso una migliore gestione del personale assicurando il benessere delle risorse umane e ottimizzando la gestione della tempistica dei servizi in cabina, con l'obiettivo di una maggiore redditività oraria, una delle grandi problematiche di tutti coloro che credono ed investono in questo settore. Saranno proposti corsi di formazione all'ottimo utilizzo delle tecnologie, presenti nei centri estetici che se non valorizzate possono non solo produrre un sottoutilizzo delle tecnologie ma anche danni di immagine. La durata del corso è di 3 ore ed e' dedicato ai soli titolari .

Tecniche di vendita: con questi corsi saranno trattate le tecniche di proposta e vendita dei prodotti di autocura e servizi offerti dai centri estetici.

La problematica relativa alla difficoltà di proporre prodotti e servizi verranno evidenziate in questo corso cercando di superarle, senza mai perdere di vista l'etica comportamentale della professionalità dell'estetista, mantenendo alta la filosofia relativa alla qualità totale. Utilizzando strumenti di marketing e di analisi, si potranno focalizzare in maniera chiara l'importanza della vendita dei prodotti di autocura domiciliare, per una valorizzazione dei servizi che vengono effettuati nel settore beauty. Si farà anche cenno alle soluzioni possibili per aumentare il settore viso mai valorizzato abbastanza. La durata del corso e' di 4 ore ed è dedicato ai titolari ed allo staff.

■ **Ricerca finanziamenti**

Proprio perché consapevoli delle oggettive difficoltà che riscontra il settore riguardo alla finanziabilità dei beni strumentali, **Portobellobeauty** si impegna a cercare la soluzione più idonea ed alle condizioni più favorevoli. A tal fine **Portobellobeauty** collabora con i più accreditati istituti finanziari permettendo così di poter rendere personalizzabile ogni tipologia di acquisto.

■ **Sito internet**

Portobellobeauty in partnership con la Bitnet Srl, società leader nella progettazione e realizzazione di siti internet, offre la possibilità a tutti i centri estetici e/o alle attività che operano nel settore della bellezza, di avere la propria presenza on line. Sono disponibili le soluzioni seguenti:

PORTOBELLOBEAUTY Basic

- Registrazione dominio: www.nomeazienda.com o .it
- 3 pagine web: Home page/Servizi offerti/Contatti
- Registrazione sui motori di ricerca / indicizzazione

PORTOBELLOBEAUTY Advanced

- Registrazione dominio: www.nomeazienda.com o .it
- 5 pagine web: Home page/Presentazione/Servizi offerti/News/Contatti
- Registrazione sui motori di ricerca / indicizzazione

PORTOBELLOBEAUTY Professional

- registrazione dominio: www.nomeazienda.com o .it
- 7 pagine web: Home page/Presentazione/Servizi/offerti/News/Offerte/Rubrica/Contatti/
- Registrazione sui motori di ricerca / indicizzazione

■ **Franchising “LeForm”** In collaborazione con Photonlife **Portobellobeauty** propone un sistema di franchising innovativo “Leform”;

■ **Agenzia Immobiliare compravendita attività ricerca locali**

Portobellobeauty offre, in modo serio e mirato, il servizio di compravendita di attività commerciali nel settore estetico e nell’acconciatura. Un qualificato staff di agenti immobiliari sono al servizio di **Portobellobeauty** per tutti coloro che vogliono vendere o acquistare un’attività in questo settore. Al fine di garantire riservatezza alle eventuali trattative di vendita-acquisto di attività, **Portobellobeauty** si riserva il diritto di non rendere pubbliche le informazioni inviate; le intermediazioni verranno gestite direttamente da **Portobellobeauty** tramite contatto diretto con le parti interessate.

■ **Ristrutturazione Locali**

Portobellobeauty collabora e si avvale nel campo della ristrutturazione di locali anche con la MD Design. La MD Design è un'azienda con esperienza ventennale con sede e show room in Roma, concessionaria di aziende leader del settore come Sassi Arredamenti, Muster & Dikson Service, Vezzosi, A.G.V., Excel, Palladium e Fornitori Pietranera e opera nel campo della progettazione, ristrutturazione e arredamento di centri estetici, parrucchieri e saloni di bellezza prediligendo la qualità e il design innovativo.

La struttura, infatti, è formata all'interno da uno studio progettuale dove gli architetti assistono il cliente cercando di valorizzarne le proprie esigenze e i propri gusti, interpretandoli e sviluppandoli con competenza professionale, con linee e stili ai quali oggi tendenzialmente verte il mercato. La collaborazione tra **Portobellobeauty** e MD Design, nasce con l'impegno di assistere con professionalità i propri clienti, cercando di unire la loro personalità e i loro gusti con le loro esigenze e con i nuovi prodotti offerti dal mercato sia per quanto riguarda i materiali che gli arredi, curando ogni aspetto, dalla progettazione personalizzata alla ristrutturazione con propri operai specializzati e tecnici qualificati fino alla consegna del negozio "chiavi in mano" in tempi brevissimi.

■ **Preventivi e offerte**

Tenuto conto delle diverse modalità di vendita dei prodotti **Portobellobeauty**, gli ordini sono normalmente precedute da una richiesta di preventivo o offerta. Le richieste di offerta possono essere inoltrate per posta elettronica o fax. Per ogni prodotto e/o servizio **Portobellobeauty** mette a disposizione del cliente materiale illustrativo supplementare con specifiche tecniche. L'utilizzo del modulo di richiesta di offerta è comunque sempre raccomandato; infatti quanto più dettagliata sarà la richiesta, tanto più precisa ed accurata (e in qualche caso vantaggiosa) potrà essere l'offerta

3. LIVELLI DI QUALITÀ

Portobellobeauty svolge una sistematica rilevazione e verifica dei propri standard di qualità con l'obiettivo di un continuo miglioramento delle prestazioni dei servizi resi ai propri clienti.

Le analisi degli standard di qualità vengono svolte nel rispetto della normativa vigente e delle norme tecniche internazionali di riferimento. In tale contesto **Portobellobeauty** ha elaborato una propria "politica per la Qualità" ed ha posto tale scelta quale elemento portante della propria strategia di sviluppo e di evoluzione verso un'Azienda in grado di offrire servizi altamente professionali. Il controllo del Sistema Qualità è garantito dal monitoraggio continuo di specifici indicatori interni ed esterni. Questi standard costituiscono lo strumento per garantire e verificare sia l'efficacia e l'efficienza del servizio erogato, sia la soddisfazione dei Clienti. Gli standard, sia in termini di contenuti che di misura, rimangono fissi sino alla ufficializzazione di nuovi standard migliorativi rispetto ai precedenti e saranno ridefiniti sulla base di indagini periodiche condotte su:

- il livello attuale della soddisfazione dei Clienti;
- nuove esigenze emerse e/o emergenti;
- possibili miglioramenti dei processi aziendali che consentano miglioramenti di efficacia e/o efficienza.

Gli indicatori individuati si riferiscono a:

- Parametri legati ai processi aziendali che evidenziano gli andamenti rispetto agli obiettivi dichiarati nei confronti della clientela (**controllo del livello promesso**);
- Parametri derivati dai contatti con il cliente (reclami, richieste);
- Parametri di efficienza ed efficacia del servizio fornito (servizio);
- Parametri di Non Conformità riscontrate nei processi aziendali per l'individuazione delle necessarie Azioni Correttive/ Preventive (miglioramento continuo);

L'analisi di questi indicatori consente di rilevare con puntualità e precisione il livello di corrispondenza del servizio erogato con i parametri tecnico - qualitativi dichiarati alla clientela e, di conseguenza, poter intervenire in maniera mirata per risolvere le problematiche riscontrate o progettare interventi migliorativi.

Portobellobeauty ha adottato una precisa metodica di verifica degli obiettivi fissati: trimestralmente tutti gli indicatori vengono consuntivati, verificati nel loro andamento, definite le azioni correttive se necessarie, aggiornato il sito internet con i risultati e le politiche di miglioramento.

3.1 I principali indicatori di qualità monitorati da **Portobellobeauty**.

Portobellobeauty, fatti salvi i casi di particolare difficoltà tecnica e organizzativa, si pone una serie di obiettivi standard di qualità al fine di garantire un servizio ad altissimo livello costante nel tempo:

- **Tempo che intercorre tra l'ordine e la consegna del prodotto:** (cioè il tempo, misurato in ore, che intercorre tra l'ora in cui è stato registrato l'ordine valido e l'ora in cui il bene è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio e/o il bene): Obiettivo standard di qualità entro 10 giorni;
- **Tempo che intercorre tra la richiesta di Finanziamento e la sua effettiva erogazione:** vale a dire il tempo, misurato in giorni, che intercorre tra il momento in cui è stata registrata la richiesta del finanziamento e il momento in cui il nuovo credito è effettivamente disponibile al richiedente; Obiettivo standard di qualità è entro 10 giorni, per il leasing è entro 40 giorni;
- **Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti e informazioni 24 ore:** il tempo di risposta in cui l'operatore risponde all'utente per fornire il servizio di informazione o assistenza è mediamente pari a: immediato;
- **Tasso di malfunzionamento dei macchinari con loro sostituzione:** (vale a dire il Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione scelto e il numero medio di macchine vendute, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo. Obiettivo standard di qualità che **Portobellobeauty** intende rispettare è 10 per i beni a vendita diretta e 15 giorni per i prodotti a vendita indiretta;
- **Tempo di riparazione dei malfunzionamenti delle macchine,** (vale a dire il Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa riparazione) Obiettivo standard di qualità che **Portobellobeauty** intende rispettare è : per il Lazio 48 - 72 ore. Per il resto d'Italia per la riparazione si rimanda alle aziende;
- **Tempi di risposta dei servizi di consultazione dei listini prezzi nuovo ed usato:** vale a dire il periodo di tempo che intercorre tra la richiesta da parte del cliente di preventivo e l'istante in cui **Portobellobeauty** risponde al cliente per fornire il servizio richiesto. **Portobellobeauty** intende rispettare come tempo medio di risposta alle chiamate entranti : 24 ore

- **Tempi di risposta per I Contatto:** vale a dire il periodo di tempo che intercorre tra la ricezione del I contatto da parte del cliente e il momento nel quale l'operatore risponde fornendo le informazioni richieste, obiettivo standard di qualità che **Portobellobeauty** intende rispettare è di fornire come I contatto entro 12 ore le prime informazioni;
- **Fatture contestate:** vale a dire la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo, obiettivo standard di qualità che **Portobellobeauty** che ha raggiunto e che intende rispettare è 0,5%

3.2 I Nostri impegni

■ **Modalità di consegna**

La consegna viene effettuata secondo le istruzioni impartite dal cliente e di norma direttamente dall'azienda all'indirizzo del cliente; la fattura viene invece spedita dai nostri uffici. In alternativa può essere richiesta la spedizione dei prodotti al nostro indirizzo, per il successivo inoltro al cliente; le consegne sono settimanali.

In tutti i casi sono svolte dalle aziende le pratiche Intrastat o, qualora la merce provenga da Paesi non appartenenti all'UE, ogni pratica relativa allo sdoganamento;

■ **Assistenza tecnica**

Portobellobeauty si impegna ad assistere il cliente nella risoluzione di problemi che potrebbero determinarsi nella installazione e nel funzionamento dei macchinari. Tutte le segnalazioni e le richieste di assistenza dovranno esclusivamente fare riferimento ai riferimenti sopraelencati. Sono disponibili vari livelli di assistenza. Qualora, in ragione di motivata indisponibilità dei beni, ovvero per cause imputabili a terzi o per provvedere all'installazione di apparati presso il Cliente, non sia possibile il rispetto dei predetti termini, **Portobellobeauty** indicherà comunque la data a partire dalla quale il servizio sarà attivabile, concordando con il Cliente tempi e modalità di attivazione;

3 RECLAMI :

Il Cliente può presentare eventuali reclami relativi all'inosservanza delle disposizioni della presente Carta dei Servizi o delle Condizioni Generali di Contratto.

3.1 Gestione dei reclami e delle richieste di informazione

Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, entro il predetto termine, **Portobellobeauty** informerà il Cliente dello stato di avanzamento dell'indagine e comunicherà i tempi necessari per la risposta.

Per la gestione dei reclami e delle richieste di informazione **Portobellobeauty** mette a disposizione i recapiti sopraelencati. Per tutte le richieste che perverranno a tali punti di contatto, **Portobellobeauty** garantisce una prima generica risposta entro le 12 ore dalla ricezione ad esclusione dei giorni festivi e comunque nei seguenti orari: dal lunedì al venerdì dalle 10,00 alle 20.00. **Portobellobeauty** assicura la riferibilità dei reclami presentati.

Portobellobeauty si impegna a rispondere in modo chiaro ed esaustivo a qualsiasi reclamo e richiesta di informazioni e comunque, per i reclami scritti (fax, lettera, e - mail), entro **30 giorni** dal ricevimento degli stessi.

Si consiglia di indicare sempre un proprio riferimento telefonico e la propria e-mail.

3.2 Reclami riguardanti gli importi fatturati da **Portobellobeauty**

I reclami relativi agli importi addebitati in fattura devono essere inoltrati a **Portobellobeauty** per iscritto, con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, entro 45 giorni dalla data di emissione della fattura in contestazione. Sono salvi i casi di ritardo nel recapito della fattura opponibili validamente dal Cliente. L'esito del reclamo sarà comunicato al Cliente, per iscritto, entro 45 giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto.

Portobellobeauty sospende fino alla comunicazione al Cliente dell'esito del reclamo l'applicazione dell'indennità di mora.

Rimane comunque fermo che, ove il reclamo non sia stato accettato da **Portobellobeauty**, il Cliente è tenuto a pagare la predetta indennità di mora a decorrere dalla data di scadenza indicata sulla fattura.

Pertanto, qualora il reclamo non sia stato accettato e il Cliente non abbia ancora pagato, la somma contestata va pagata entro la data comunicata da **Portobellobeauty** tramite la

lettera di definizione del reclamo. Quanto dovuto a titolo di indennità di mora sarà addebitato nella misura indicata dalle singole Condizioni Generali di Contratto.

Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, entro il predetto termine, **Portobellobeauty** informerà il Cliente dei tempi necessari per la risposta. Ove sia riscontrata la fondatezza del reclamo, **Portobellobeauty** provvede alla restituzione degli eventuali importi già pagati dal Cliente, operando in compensazione sulla successiva fattura o con la restituzione del credito con la liquidazione mediante bonifico.

3.3 Solleciti e reclami

In caso di ritardi nella consegna sarà cura di **Portobellobeauty** di inviare gli opportuni solleciti alle aziende fornitrici interessate. **Portobellobeauty** è collegata direttamente ai sistemi interni di alcune aziende fornitrici, così da poter seguire in ogni momento la situazione degli ordini e le nostre procedure ci consentono di tenere sotto controllo la loro corretta esecuzione. È comunque preferibile per il cliente segnalare tempestivamente eventuali ritardi nell'arrivo del materiale in modo che reclami e richieste di sostituzione possano essere inoltrati alle aziende fornitrici entro i termini previsti. In caso contrario la sostituzione potrebbe non essere più effettuata nei tempi concordati.

È assicurata una risposta entro 12 ore dalla segnalazione del problema.

4 RAPPORTO TRA PORTOBELLOBEAUTY E I CLIENTI

Portobellobeauty ha cura di limitare, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti ai Clienti e fornisce gli opportuni chiarimenti su di essi.

Adotta formulari uniformi e provvede alla adozione di procedure semplificate ed informatizzate delle forme di pagamento dei beni e delle prestazioni.

Portobellobeauty assicura e verifica periodicamente la chiarezza e la comprensibilità dei documenti destinati alla Clientela e ne garantisce l'accessibilità.

Portobellobeauty predispone le procedure interne dei propri uffici in modo da agevolare le condizioni di esercizio dei diritti dei Clienti.

Portobellobeauty fornisce un servizio telefonico di assistenza al quale il Cliente può segnalare disservizi, formulare quesiti legati ai servizi forniti da **Portobellobeauty**; nonché avanzare eventuali proposte di miglioramento del servizio.

Le informazioni sui servizi resi da **Portobellobeauty** sono disponibili nelle Condizioni Generali di Contratto e sul sito istituzionale www.Portobellobeauty.it

4.1 Tutela della riservatezza

Portobellobeauty si impegna a garantire la riservatezza dei dati personali di ciascun cliente ai sensi della Legge del 31 Dicembre 1996, n°. 675 e sue successive modifiche ed integrazioni e del Decreto Legislativo del 30 giugno 2003 n°. 196.

Il cliente, in ogni momento, ha il diritto di essere previamente informato da parte di **Portobellobeauty**, sulle modalità di trattamento dei propri dati personali nella maniera più comprensibile e trasparente possibile e di esprimere un consenso libero, differenziato e revocabile in relazione alle diverse/ulteriori possibilità di utilizzo anche da parte di terzi autorizzati

Il cliente può in qualunque momento decidere di modificare o cancellare i propri dati personali di base ed eventualmente facoltativi, presenti negli elenchi generali per finalità dei servizi informativi e di formazione di elenchi pubblici cartacei o elettronici.

4.2 Informazioni alla Clientela

Portobellobeauty comunica ai Clienti, con i mezzi più idonei ed in modo chiaro, esaustivo, adeguato e tempestivo, le informazioni relative:

- al presente documento ed alle sue modifiche, tramite appositi avvisi;
- alle modifiche della condizioni economiche e tecniche per l'effettuazione dei servizi, con almeno 30 (trenta) giorni di anticipo rispetto alla data di applicazione;

- alle modifiche normative che possano incidere sulla fornitura del servizio;
- agli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard;
- ad ogni eventuale variazione delle modalità di fornitura del servizio;
- ad appositi strumenti di informazione;

4.3 Uso razionale ed educazione al consumo

Portobellobeauty promuove campagne di informazione e comunicazione volte ad illustrare le caratteristiche merceologiche e qualitative dei servizi offerti e finalizzate ad una corretta educazione al consumo.

5 MODALITA' DI PAGAMENTO

Portobellobeauty si impegna ad offrire ai propri Clienti modalità di pagamento coerenti con le diverse tipologie di servizi e/o prodotti offerti e aggiornate all'evoluzione dei sistemi di pagamento in Italia. **Portobellobeauty** accetterà le seguenti modalità di pagamento: in contanti, addebiti diretti su Conti Correnti Bancari e finanziamenti ad hoc. È possibile richiedere e concordare formule di pagamento dilazionate nel tempo.

Portobellobeauty si riserva la facoltà di introdurre nuove modalità di pagamento coerenti con lo sviluppo dei sistemi di pagamento e/o di limitarne alcune in relazione a specifici prodotti e/o servizi offerti e comunicherà alla Clientela le modalità pro tempore disponibili al momento della sottoscrizione del contratto. Eventuali disfunzioni e/o danni nella effettuazione dei pagamenti arrecati da soggetti terzi (banche, sportelli postali, società emittenti carte di credito, ecc.) responsabili della gestione dei sistemi di pagamento stessi non saranno in ogni caso imputabili a **Portobellobeauty**.

Fatto salvo quanto previsto precedentemente e dalle norme contrattuali, il Cliente ha diritto di modificare durante la vigenza del rapporto contrattuale la modalità di pagamento del servizio offerto.

Portobellobeauty provvede a rimborsare eventuali depositi cauzionali o anticipi entro centottanta giorni dalla cessazione del contratto. Decorsi 90 (novanta) giorni dalla cessazione del contratto, **Portobellobeauty** restituisce tali depositi maggiorati nella misura prevista contrattualmente.

Fatturazione

La fatturazione avviene secondo le modalità indicate dal cliente: per numero d'ordine, fondo di spesa, centro di costo; Euro o valuta etc.