



**FRONT 242 S.r.l.s.**

**Sede Legale e d Amm.va: Via Mancino 9**

**Tel. e Fax n.+39 0872 711772**

**E mail:info@front242.it**

**Legal mail:front242srls@pec.it**

**66034 LANCIANO (CH)**

**www.front242.it**

### **La Carta della qualità di FRONT 242 Società a responsabilità limitata semplificata.**

La Carta dei servizi di Front 242 S.r.l.s., denominata “Carta della qualità”, è stata emessa al fine di garantire maggiore trasparenza tra società erogante del servizio postale ed il cliente, fondata sulla comunicazione degli impegni dell’azienda e sul riconoscimento dei diritti della clientela.

I principi ispiratori della Carta della qualità sono:

- definire per ciascun prodotto e servizio uno o più standard di qualità;
- impegnarsi a rispettare tali standard e sottoporli a verifica attraverso strumenti di misurazione esterni e certificati;
- prevedere la possibilità del rimborso qualora non vengano rispettati gli obiettivi di qualità, tenendo conto della normativa vigente;
- semplificare le procedure di contatto del cliente con l’azienda;
- stabilire un rapporto di fiducia con la clientela, basato su un’informazione semplice, comprensibile e su impegni precisi;
- promuovere un rapporto trasparente con la Clientela.

La Carta della Qualità fornisce, innanzitutto, la descrizione delle principali caratteristiche di ciascun prodotto ed i relativi standard di qualità nel recapito. In questo modo, sulla base della velocità di recapito e sulla presenza o meno di servizi accessori (Avviso di ricevimento, Assicurazione, Contrassegno) i clienti vengono messi nelle migliori condizioni per poter scegliere il prodotto più adatto alle proprie esigenze ed alla spesa che si intende sostenere.

Per facilitare la scelta, i prodotti postali sono stati ricondotti, in base alle dimensioni, peso e spessore, alla categoria denominata: Corrispondenza.

- “Corrispondenza”: Posta “Recapitata”, Posta “Consigliata”, Posta Raccomandata, Posta Assicurata, Fermo Posta, Casella Postale, Telegramma e Fax.

Nel caso in cui l’azienda non riuscisse a rispettare gli standard di qualità dei prodotti “tracciati” presenti nella Carta, per un ritardo nella consegna o per un danneggiamento o perdita dell’invio, sono previsti tempi certi, procedure semplici,

trasparenti e non onerose per la gestione dei reclami e la corresponsione degli eventuali rimborsi. Infatti, una delle richieste della Clientela è stata proprio la definizione di un tempo massimo oltre il quale viene fornito, quindi, un rimborso.

Per presentare i reclami la clientela ha a disposizione tre canali:

- l'Ufficio della Front 242, attraverso la compilazione di un apposito modulo;
- inviare una lettera di reclamo a Front 242 S.r.l.s., Via del Mancino 9 – 66034 Lanciano (CH)
- inviando una e-mail all'indirizzo [info@front242.it](mailto:info@front242.it)

L'azienda si impegna a trattare il reclamo ed a comunicarne l'esito al cliente entro 30 giorni lavorativi.

Qualora il cliente non ricevesse risposta al reclamo entro i termini indicati o non fosse soddisfatto, ha la possibilità di accedere, in modo totalmente gratuito, alla Procedura di Conciliazione. Tale procedura consente di raggiungere una soluzione extragiudiziarica del contenzioso con la clientela, attraverso la tutela delle Associazioni dei Consumatori, secondo quanto previsto dall'art. 14 del Decreto Legislativo n.261 del 1999. La controversia in sede conciliativa viene decisa secondo equità nelle ipotesi in cui emerge un danno economico accertato, di natura non indiretta, derivante da un provato disservizio di Front 242 S.r.l.s.. Il limite massimo di rimborso che potrà essere corrisposto ammonta a 500,00 euro.