



# Carta dei Servizi e dei Valori



## PREMESSA

Questa Carta dei Servizi e dei Valori è stata approvata dal CODACONS (Coordinamento delle Associazioni per la Difesa dell'Ambiente e dei Diritti degli Utenti e dei Consumatori); il suo rispetto rende l'**Azienda Affidabile e Positiva** in quanto contiene l'impegno ad adottare un comportamento corretto, trasparente e collaborativo nei riguardi dei Consumatori e a controllare la sua missione in ottica di responsabilità sociale e ambientale. Il riconoscimento di Affidabilità e Positività non riguarda la qualità dei servizi erogati in quanto non propone una valutazione tecnica ma solo operativa.

Il riconoscimento di Affidabilità e di Positività viene rilasciato dal CODACONS, su proposta di Markonet S.r.l., incaricata dal CODACONS alla gestione e al monitoraggio del servizio.

## ATTIVITÀ

Equilibra S.r.l., è un'azienda attiva nella produzione di integratori alimentari e cosmetici a base di prodotti naturali e alimenti dietetici. L'attività di Equilibra S.r.l. si ispira ai principi di **TRASPARENZA, RESPONSABILITÀ, EFFICIENZA, UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ, CORTESIA E DISPONIBILITÀ.**

### TRASPARENZA, Equilibra S.r.l. si impegna a

1. rendere chiaro e trasparente ogni dettaglio relativo ai possibili effetti collaterali legati all'utilizzo dei prodotti;
2. indicare in maniera chiara il lotto di produzione dei prodotti, specificando le date di scadenza degli integratori alimentari ed il periodo di tempo in cui i cosmetici, una volta aperti, possono essere utilizzati senza effetti nocivi per il Consumatore;
3. spiegare in modo chiaro i risultati attesi derivanti dall'assunzione dei prodotti, indicando sulle confezioni e sul sito web aziendale le relative informazioni fondamentali;
4. essere responsabile per il controllo della filiera su ogni procedura che concorre alla produzione e alla lavorazione dei prodotti finali;
5. indicare sulla confezione, le modalità di conservazione e deterioramento degli integratori alimentari e dei cosmetici;
6. approfondire nel sito aziendale l'informazione sulla descrizione dei prodotti;
7. proporre una pubblicità chiara, che indirizzi in maniera trasparente alla scelta del prodotto più idoneo alle esigenze del Consumatore;
8. rendere note le normative generali applicate e le eventuali deroghe;
9. promuovere la comprensibilità a i non esperti dell'INCI;

### RESPONSABILITÀ, Equilibra S.r.l. si impegna a

10. dichiarare i metodi applicati con cui l'azienda si rende responsabile nei confronti della società e dell'ambiente;
11. evidenziare iniziative di responsabilità sociale ed ambientale delle aziende fornitrici (dalla produzione allo smaltimento);

### EFFICIENZA, Equilibra S.r.l. si impegna a

12. fornire la consulenza presso i rivenditori sul corretto utilizzo dei prodotti;
13. offrire un servizio trasparente ed efficiente, intuitivo e sicuro per la vendita dei prodotti online;

14. Garantire tutti i supporti tecnici cartacei e digitali per la formazione di rivenditori preparati e competenti sulle specifiche di marca e prodotti;

### UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ, Equilibra S.r.l. si impegna a

15. fornire servizi e assistenza, indistintamente a tutti i Clienti, senza discriminazione, ispirandosi a criteri di obiettività ed imparzialità;

### CORTESIA E DISPONIBILITÀ, Equilibra S.r.l. si impegna a

16. gestire con accortezza e cortesia ogni contatto con i Consumatori, al fine di garantire il loro pieno soddisfacimento.

## ASSISTENZA CLIENTI

Equilibra S.r.l. garantisce un'efficace Assistenza Clienti tramite contact center (telefono, posta elettronica e sito web). Il Contact Center telefonico di Equilibra S.r.l. garantisce un livello di servizio (Service Level Agreement) che prevede l'80% delle risposte alle chiamate entro 20 secondi con un tempo massimo di attesa di 3 minuti. In caso di richieste commerciali via e-mail il tempo massimo di evasione è di 3 giorni lavorativi.

Le segnalazioni e i suggerimenti provenienti dall'utenza, dalla mail dedicata e dal sito web istituzionale sono presi in considerazione dal Management nell'ottica del miglioramento della qualità del servizio offerto; Equilibra S.r.l. si impegna a farli propri se ritenuti validi.

Al fine di rendere il Cliente protagonista del miglioramento continuo, vengono considerati gli eventuali reclami sulla qualità delle prestazioni fornite, valutandone sempre la fondatezza. Per motivi di chiarezza si riportano le definizioni: **suggerimento**: proposte e pareri del Cliente per migliorare un servizio che risponde ai suoi bisogni; **segnalazione**: azione del Cliente diretta a comunicare ad Equilibra S.r.l. fatti, eventi, disservizi o malfunzionamenti che ritiene rientrino nell'interesse della stessa e sui quali ritiene debba essere posta attenzione; **reclamo**: espressione di insoddisfazione rivolta ad Equilibra S.r.l. dal Cliente che richiede una risposta o attenzione in relazione al mancato rispetto degli impegni fissati nella Carta dei Servizi e dei Valori.

Il reclamo stesso potrà essere anche fatto direttamente al Centro Studi Codacons al tel. 06/99341843, che si attiverà per agevolare la risoluzione del problema.

Equilibra S.r.l. garantisce la professionalità e la serietà del suo personale, organizzando incontri programmati di formazione e aggiornamenti, mirati a fornire tutte le informazioni per una corretta comprensione dei prodotti; infatti il Cliente deve sentirsi a suo agio, come a casa propria: il servizio non può creare problemi di sorta nel suo godimento; ogni eventuale reclamo o suggerimento verrà vagliato dall'apposita struttura preposta che ordina le notizie sui disservizi in maniera strutturata e trasparente, riconoscendo un ruolo attivo dei Clienti nell'operatività aziendale.

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 chiarimenti, unitamente agli approfondimenti e alle integrazioni adottate, che interessano maggiormente il Servizio Qualità, è strut-

turato e ordinato. Per garantire una reperibilità puntuale, si precisa che l'ASSISTENZA CLIENTI sarà raggiungibile tutti i giorni lavorativi, dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.30 al numero 800.017874 rivolgendosi all'operatore di turno, oppure alle seguenti e-mail: [dietetica@equilibra.it](mailto:dietetica@equilibra.it) oppure [cosmetica@equilibra.it](mailto:cosmetica@equilibra.it).

Il parere degli esperti sui prodotti sarà consultabile attraverso il formato digitale della rivista *InForma Magazine* sul sito [www.equilibra.it](http://www.equilibra.it); la rivista sarà disponibile anche in formato cartaceo presso i punti vendita.

### Puntualità e rispetto del livello di prestazioni proposte

La Carta dei Servizi e dei Valori prevede che si garantiscano i diritti del Cliente, così come regolati dal Codice del Consumo e dal Codice Civile;

**Equilibra S.r.l. comunque, s'impegna a tentare la conciliazione mediante il ricorso all'ADR. - Alternative Dispute Resolutions; il conciliatore è nominato dal CODACONS.**

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

Nell'attività produttiva e nei rapporti con le parti interessate (non solo ai Clienti ma a tutti gli Stakeholders, a quelli cioè che hanno interesse all'Azienda), Equilibra S.r.l. intende assumere un ruolo equo e compatibile nei confronti del mercato, avviandosi all'adozione dei principi della Responsabilità Sociale (CSR-Corporate Social Responsibility). La sensibilità etica si manifesta con una sorta di autodisciplina, volontariamente adottata, per perseguire in maniera strutturata il rispetto di alcuni principi, capaci di influenzare i processi decisionali. Sono principi non contemplati da norme giuridiche, contratti sociali o civilistici, pattuizioni sindacali, ma frutto di una libera scelta. La responsabilità sociale comincia dal rispetto leale e trasparente dei diritti dei Clienti. Un'Azienda conquista una piena legittimazione sociale attivando un percorso di riqualificazione della sua attività, rivisitando i processi che influenzano lo sviluppo della Società, uno sviluppo che cerchi di essere equo, responsabile, compatibile, sostenibile, solidale, partecipato e a misura d'uomo (Sustainomics).

### Tutela dei dati personali

Equilibra S.r.l. si impegna ad osservare le vigenti disposizioni normative riguardo la tutela di riservatezza dei dati dei suoi Clienti, 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 e di marketing. Il trattamento sarà effettuato con strumenti idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza anche attraverso strumenti automatizzati.

Come previsto dall'art. 7 del D.Lgs. 196/2003 il Cliente potrà fare valere ogni suo diritto, compresi quelli di avere accesso ai suoi dati, alla loro cancellazione o modificazione, rivolgendosi presso la sede della società Equilibra S.r.l. Via Plava n. 74 - 10135 Torino al Responsabile del trattamento Ing. Franco Bianco, tel.: 011/6279775, fax: 011/6290182, e-mail: [info@equilibra.it](mailto:info@equilibra.it)

Questa Carta dei Servizi e dei Valori è valida fino al 30 novembre 2015

*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 alla Markonet S.r.l.; il CODACONS svolge il suo ruolo istituzionale di vigilanza e controllo, oltre che di assistenza, per il più efficace successo dell'iniziativa.*