

# FirstHand.

# Carta dei Servizi.



Mercedes-Benz  
FirstHand



Mercedes-Benz

# Indice

1. Premessa	1
2. Contenuti di FirstHand	1
3. Principi fondamentali	1
4. Assistenza Clienti	2
- Copertura assicurativa e trasparenza	
- Tempi e metodi di assistenza e gestione dei reclami	
- La contattabilità chiara con riferimenti definiti	
5. Puntualità e rispetto del livello di prestazioni proposte	2
6. Completezza e congruità della comunicazione	3
7. Tutela dei dati personali	3

# 1. Premessa

Questa Carta dei Servizi è stata approvata dal Codacons. Il suo rispetto rende l'Azienda Affidabile in quanto contiene l'impegno ad adottare un comportamento corretto, trasparente e collaborativo nei riguardi dei consumatori;

il riconoscimento di affidabilità non è quindi tecnico e non riguarda la qualità dei servizi erogati.

Questa Carta dei Servizi è riferita esclusivamente ai principi sotto indicati e disciplina le norme ed i comportamenti che devono essere adottati dai concessionari aderenti al programma "Mercedes-Benz FirstHand. L'usato secondo a nessuno" (d'ora in poi: FirstHand), nei confronti del consumatore.

## 2. Contenuti di FirstHand

FirstHand seleziona e garantisce autovetture Mercedes-Benz fino a 6 anni e 160.000 km e autovetture smart fino a 4 anni e 80.000 chilometri, previa esecuzione delle seguenti attività:

- 100 controlli di qualità
- Tagliando pre-consegna
- Attestazione stato d'uso delle parti meccaniche
- Attestazione esecuzione a regola d'arte dei ripristini di carrozzeria
- Certificazione percorrenza chilometrica
- Curriculum vitae vettura

## 3. Principi fondamentali

FirstHand si ispira ai principi di:

**Trasparenza:** adozione e verifica del rispetto delle regole e delle disposizioni contrattuali rendendole conosciute e di facile comprensione per tutti i clienti. A tal fine, l'Azienda si impegna a garantire una comunicazione chiara e comprensibile delle condizioni dei servizi offerti. Per garantire la maggiore trasparenza ed accessibilità, le informazioni su FirstHand sono anche pubblicate sul sito web ([www.mercedes-benz.it](http://www.mercedes-benz.it)).

**Partecipazione:** impegno a soddisfare le esigenze dei clienti raccogliendo i suggerimenti e le proposte espressi dagli stessi al Codacons al fine di migliorare i servizi offerti al consumatore.

**Efficienza:** garanzia di risposta immediata, qualificata e competente alle esigenze dei clienti.

**Cortesie e disponibilità:** attenzione degli operatori e del personale per soddisfare le esigenze dei clienti ponendosi all'ascolto costante delle loro esigenze. L'Azienda Affidabile si impegna a trattare la propria clientela con rispetto e cortesia ed ad agevolarla nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi. FirstHand fonda l'eccellenza del proprio programma sull'attenzione e disponibilità alle esigenze della clientela. L'obiettivo perseguito è quello di garantire una risposta qualificata e competente alle esigenze dei clienti, improntando i propri comportamenti a correttezza e collaborazione.

## 4. Assistenza Clienti

### Copertura assicurativa e trasparenza

- FirstHand offre altresì una copertura la cui validità è garantita su tutto il territorio nazionale ed europeo.

In caso di trasferimento della proprietà dell'autovettura ad un soggetto terzo (privato), la copertura manterrà la sua efficacia sino alla sua naturale scadenza.

L'adozione di tale copertura ha l'obiettivo di soddisfare pienamente il consumatore anche attraverso la sostituzione o il ripristino di parti tradizionalmente escluse perché ritenute materiali soggetti ad usura, qualora ricorrano le condizioni tutte previste nell'opuscolo "Copertura guasti meccanici FirstHand e Service 24h Mercedes-Benz".

- FirstHand garantisce, nel pieno rispetto dell'impegno preso nei confronti del consumatore, che nessun costo di manodopera sugli organi coperti sia a carico di quest'ultimo.

- L'Azienda Affidabile si impegna a garantire una mobilità, comprendente gli stessi servizi riservati alle autovetture nuove, mediante l'attivazione del programma "Mobilo" che garantisce - nel caso non fosse possibile ripristinare l'autovettura sul posto - un rapido e tempestivo intervento e la completa mobilità (taxi, autovettura sostitutiva, o, in alternativa, un trasferimento in treno o in aereo) nei limiti di quanto previsto dal programma stesso.

- FirstHand prevede la certificazione dello stato dell'autovettura attraverso una documentazione completa e capillare relativa ai controlli eseguiti sulla stessa e specificati al precedente punto 2.

- L'Azienda Affidabile si propone di facilitare l'accesso, da parte dei consumatori, alle informazioni riguardanti FirstHand, consegnando a questi ultimi, al momento dell'acquisto, l'opuscolo "Copertura guasti meccanici FirstHand e Service 24h Mercedes-Benz", predisposto per una facile e rapida consultazione.

### Tempi e metodi di assistenza e gestione dei reclami:

- L'Azienda Affidabile si impegna a supportare l'assistenza al consumatore realizzando un servizio efficiente e programmato di "customer service" in grado di garantire, entro 48 ore, che il consumatore riceva una risposta, almeno interlocutoria, ad una sua istanza, avviando la soluzione del suo problema.

Il tempo massimo di risposta previsto al telefono è di 10 minuti; alle mail 4 ore (relativamente ai tempi di apertura dell'ufficio). L'assistenza garantisce in tempi rapidi una risposta precisa su tempi e metodi necessari per eliminare i disservizi in corso.

- FirstHand rende i consumatori protagonisti e parti attive del processo di miglioramento dei servizi offerti prevedendo che i suggerimenti, le segnalazioni nonché gli eventuali reclami degli stessi, se ritenuti validi, ispirino eventuali migliorie da apportare al programma.

Per motivi di chiarezza si riportano le definizioni:

**suggerimento:** proposte e pareri del consumatore per migliorare un servizio che risponde ai suoi bisogni;

**segnalazione:** azione del consumatore diretta a comunicare fatti, eventi, disservizi o malfunzionamenti sui quali ritiene debba essere posta attenzione;

**reclamo:** espressione di insoddisfazione da parte del consumatore che richiede una risposta o attenzione in relazione al mancato rispetto degli impegni fissati nella Carta dei Servizi. **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.**

### La contattabilità chiara con riferimenti definiti:

- FirstHand affida il servizio clienti al Mercedes-Benz Customer Assistance Centre al numero verde: 0080017777777 a disposizione dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 18.30 per reclami/segnalazioni mentre, per l'assistenza su strada, il Service 24h è sempre attivo. L'indirizzo e-mail di riferimento è il seguente: **cs.i.email@cac.mercedes-benz.com**

- FirstHand prevede una linea telefonica e una casella di posta elettronica ad hoc per la ricezione e l'accoglienza delle istanze dei consumatori. Gli orari di apertura al pubblico saranno sempre consultabili e riportati in modo dettagliato e preciso sia sul sito internet dedicato sia contattando l'ufficio clienti al numero CODACONS

## 5. Puntualità e rispetto del livello di prestazioni proposte

Ogni rapporto contrattuale prevede la riconoscibilità espressa dei diritti del consumatore, così come regolati dal Codice del Consumo (D. Leg. 06.09.05 n. 206) e dal Codice civile, e dei doveri dell'Azienda, prevedendo altresì il riconoscimento del diritto di recesso secondo le prassi e le normative vigenti, nell'interpretazione più favorevole al consumatore.

- Eventuali vincoli all'utilizzo dei prodotti/servizi sono espressi al momento dell'offerta e/o del preventivo.
- Ogni preventivo contiene la spesa finale e totale, senza accessori od oneri collaterali.

- **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 Affidabile, comunque, s'impegna a tentare la conciliazione mediante il **ricorso all'ADR** - Alternative Dispute Resolutions; il conciliatore è nominato dal Codacons.

## 6. Completezza e congruità della comunicazione

- FirstHand prevede che le informazioni e i documenti ad esso relativi siano formulati in modo **comprensibile, chiaro e trasparente e siano diffusi attraverso diversi mezzi di comunicazione ad esso dedicato.**

Le condizioni di vendita relative a FirstHand e sottoscritte dal consumatore dovranno rispettare i principi ed i criteri della presente Carta dei Servizi.

## 7. Tutela dei dati personali

Le società coinvolte nel trattamento dei dati dei clienti si impegnano ad osservare le vigenti disposizioni normative riguardo la tutela di riservatezza dei dati, adottando le opportune misure tecniche e organizzative per salvaguardare la tutela e la riservatezza di quest'ultimi.

### NOTA:

Il Codacons,, nel pieno rispetto delle leggi e delle prassi vigenti, non ha alcuna connessione d'interessi con l'Azienda Affidabile 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 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, svolgendo quest'ultima il suo ruolo istituzionale di vigilanza e controllo, oltre che di assistenza, per il più efficace successo del programma.

Il Codacons ha piena facoltà di evidenziare, a seguito del monitoraggio dalla stessa eseguito, contravvenzioni alla corretta applicazione della Carta dei Servizi e di intervenire per l'immediata azione correttiva al fine di risolvere ogni eventuale criticità emersa con la massima collaborazione e sollecitudine.

