



# Carta dei Servizi



Mercedes-Benz  
FirstHand



## Premessa

Questa Carta dei Servizi, approvata dal CODACONS (Coordinamento delle Associazioni per la Difesa dell'Ambiente e dei Diritti degli Utenti e dei Consumatori), contiene l'impegno ad adottare un comportamento corretto, trasparente e collaborativo nei riguardi dei Consumatori; il rispetto di tale impegno rende l'Azienda Affidabile. Il riconoscimento di Affidabilità non riguarda la qualità dei servizi erogati in quanto non propone una valutazione tecnica ma solo operativa. Il riconoscimento di Affidabilità viene rilasciato dal CODACONS, su proposta di Markonet srl, incaricata dal CODACONS alla gestione e al monitoraggio del servizio.

## Attività

FirstHand è l'usato certificato Mercedes-Benz che garantisce una selezione di autovetture controllate.

La garanzia FirstHand può essere estesa a 4 anni di garanzia, previa esecuzione delle seguenti attività:

- 100 controlli di qualità (consultabili nel sito Mercedes-Benz Usato FirstHand)
- Tagliando pre-consegna
- Attestazione stato d'uso delle parti meccaniche
- Attestazione esecuzione a regola d'arte del ripristino di carrozzeria
- Certificazione percorrenza chilometrica
- Curriculum vitae vettura

La Carta dei Servizi, diffusa pubblicamente, rende la garanzia FirstHand di Mercedes-Benz affidabile in quanto contiene l'impegno ad adottare, nell'azione e nella missione, un comportamento corretto, trasparente e collaborativo nei riguardi dei Consumatori.

La garanzia FirstHand di Mercedes-Benz si ispira ai principi di:

**Trasparenza, Efficienza, Uguaglianza e Imparzialità, Cortesia e Disponibilità**

**TRASPARENZA**, FirstHand Mercedes-Benz si impegna a:

1. Fornire prima della stipula del contratto di compravendita informazioni dettagliate sul programma e sui 100 controlli previsti dalla garanzia;
2. redigere contratti sulla Garanzia FirstHand chiari e comprensibili che comprendano dettagliatamente per quanti anni un'auto è in garanzia e l'elenco di tutte le componenti auto in garanzia;
3. specificare prima della stipula del contratto di compravendita quali componenti dell'auto soggetti a usura nel tempo non sono coperti da garanzia;
4. realizzare una comunicazione pubblicitaria esaustiva, palese e veritiera;
5. aggiornare costantemente l'elenco delle concessionarie Mercedes-Benz che offrono questo tipo di garanzia;
6. specificare e aggiornare costantemente le officine Mercedes-Benz convenzionate;
7. indicare con un elenco in quali paesi europei è valida la garanzia FirstHand

**EFFICIENZA**, FirstHand Mercedes-Benz si impegna a:

1. garantire l'operato corretto e professionale da parte del personale, segnalando con immediatezza a chi rivolgersi in caso di necessità;
2. fornire un servizio di assistenza clienti accessibile, professionale ed efficace;
3. garantire costantemente la formazione del personale e l'aggiornamento mirato alla Garanzia FirstHand;
4. specificare quali interventi sono attuabili in caso di necessità.

**UGUAGLIANZA E IMPARZIÀLITÀ**, FirstHand Mercedes-Benz si impegna a:

1. fornire servizi e assistenza, indistintamente a tutti gli utenti, senza discriminazione, ispirandosi a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità;
2. garantire correttezza e trasparenza su obblighi ed impegni nei confronti del Consumatore.

**CORTESIA E DISPONIBILITÀ**, FirstHand Mercedes-Benz si impegna a:

1. assicurare un servizio di assistenza clienti accessibile, continuo e qualificato;
2. selezionare il personale sulla base di competenza, cordialità e correttezza.

## PUNTUALITÀ E RISPETTO DEL LIVELLO DI PRESTAZIONI PROPOSTE; SERVIZI OFFERTI da MERCEDES-BENZ GARANZIA FirstHand

La Carta dei Servizi prevede che in ogni rapporto contrattuale si garantisca 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; in generale adottare l'interpretazione più favorevole al Consumatore, evitando pertanto che le singole clausole possano essere considerate vessatorie. Nel caso di modifiche delle condizioni contrattuali, i Consumatori hanno diritto di recedere dal contratto all'atto della notifica delle modifiche stesse, senza costi conseguenti. Eventuali vincoli all'utilizzo dei prodotti/servizi sono espressi al momento dell'offerta e/o del preventivo. Ogni contratto contiene tariffe chiare e specifiche, 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. Mercedes-Benz comunque, s'impegna a tentare, anche prima di una eventuale mediazione, la conciliazione; il conciliatore è nominato dal CODACONS.

## ASSISTENZA CLIENTI

Mercedes-Benz garantisce un'efficace Assistenza Clienti tramite contact center (telefono, posta elettronica, sito web e social). Il Contact Center telefonico di Mercedes-Benz garantisce un livello di servizio (Service Level Agreement) che prevede come target, per l'80% delle chiamate, una risposta entro 30 secondi. In caso di richieste via e-mail si garantisce una risposta, almeno interlocutoria, entro le 48 ore (tenendo conto dei tempi di apertura dell'ufficio). Le segnalazioni e i suggerimenti provenienti dall'utenza, dalla mail dedicata e dal sito web istituzionale e dai social sono presi in considerazione dal Management nell'ottica del miglioramento della qualità del servizio offerto; Mercedes-Benz 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 a Mercedes-Benz fatti, eventi, disservizi o malfunzionamenti che ritiene rientrino nell'interesse della stessa e sui quali ritiene debba essere posta attenzione;
- **reclamo**, ogni atto con cui il cliente contesta a Mercedes-Benz in forma scritta (ad esempio lettera, fax, e-mail) un comportamento di Mercedes-Benz stessa con cui richiede una risposta in relazione agli impegni fissati nella Carta dei Servizi.

Il reclamo stesso dovrà essere fatto al Centro Studi Codacons-Comitas via e-mail all'indirizzo [centrostudi1@codacons.it](mailto:centrostudi1@codacons.it) e a **Mercedes-Benz** all'indirizzo e-mail [cs.ita@cac.mercedes-benz.com](mailto:cs.ita@cac.mercedes-benz.com) i quali si attiveranno per le dovute verifiche volte alla risoluzione di quanto segnalato. Il reclamo scritto potrà essere accompagnato anche da rimostranza telefonica al n° di telefono **06/99341843** del Centro Studi Codacons-Comitas. Mercedes-Benz 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/servizi; 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 il Centro Studi Codacons-Comitas con Mercedes-Benz che ordina le notizie sui disservizi in maniera strutturata e trasparente, riconoscendo un ruolo attivo dei Consumatori nell'operatività aziendale. Per agevolare l'accessibilità delle informazioni, vengono redatte dettagliate FAQ, risposte standardizzate alle domande più frequenti; sono predisposte sul sito internet e in appositi opuscoli 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 strutturato e ordinato. Per garantire una reperibilità puntuale, si precisa che l'ASSISTENZA CLIENTI sarà raggiungibile dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 19.30 rivolgendosi al numero verde

00800 9 7777777. Per l'assistenza su strada il Service 24h è sempre attivo chiamando il numero verde 00800 1 7777777.

## ADOZIONE DI INIZIATIVE PER LA SOSTENIBILITÀ

Nella sua attività e nei rapporti con tutti gli stakeholders, Consumatori in testa, Mercedes-Benz intende assumere una missione sostenibile nei confronti del Mercato (sistema Consumatori-Imprese), della Società (sistema Comunità-Istituzioni) e del Territorio (sistema Ambiente-Biodiversità). L'immagine, la reputazione di un'Impresa non è più solo legata al prodotto-servizio, al rapporto qualità-prezzo, all'assistenza clienti, alla storia. Il comportamento corretto e trasparente, a vantaggio generale, ha acquisito negli ultimi tempi una importanza strategica per la qualificazione di ogni attività produttiva. Anche perché è, prima di tutto, indice di solidità e attenzione al futuro, oltre che al presente. Il Consumatore è sempre più attento e sensibile agli impegni assunti dall'Impresa per avere una missione sostenibile, adottando la legalità come strategia globale. La sostenibilità è un antidoto alla crescente infedeltà sociale che caratterizza il nostro tempo, perché crea un naturale senso di appartenenza e solidarietà. La cultura della sostenibilità serve a contrastare la fragilità dei tempi e la vulnerabilità dello sviluppo; emerge con forza la necessità di cercare una crescita qualitativa più che quantitativa. Le attività svolte per la sostenibilità devono essere valorizzate come strumento innovativo di comunicazione perché rappresenta una fonte primaria ed un serbatoio vitale di informazioni con cui stimolare il dialogo con i Consumatori orientandoli su temi positivi e costruttivi.

## TUTELA DEI DATI PERSONALI

Mercedes-Benz si impegna ad osservare le vigenti disposizioni normative a tutela dei dati personali dei Clienti, adottando idonee misure di sicurezza tecniche ed organizzative, al fine di tutelare i dati da eventuale manipolazione, perdita, distruzione e dall'accesso da parte di persone non autorizzate, ed aggiornando costantemente tali misure in funzione dello sviluppo tecnologico. I trattamenti di dati personali vengono svolti, in presenza di basi giuridiche adeguate alle finalità e nella misura necessaria al raggiungimento delle stesse, per l'erogazione dei servizi, l'adempimento degli obblighi contrattuali o di legge, il perseguimento di interessi legittimi e per la commercializzazione di prodotti e servizi. I dati personali vengono conservati, nel rispetto dei principi di necessità, minimizzazione dei dati e limitazione del periodo di conservazione, per il tempo necessario al conseguimento delle finalità per le quali sono rilevati o per la eventuale ulteriore durata richiesta dagli applicabili obblighi di conservazione. I dati personali potranno essere comunicati, nel rispetto delle disposizioni normative, a terzi autorizzati a riceverli ai sensi della normativa in materia di protezione dei dati, e ad altri soggetti che, agendo in qualità di Responsabili esterni, li tratteranno per le medesime finalità per cui sono stati acquisiti da Mercedes-Benz. I Clienti possono esercitare in qualunque momento i loro diritti di accesso alle informazioni, rettifica, cancellazione dei dati, limitazione del trattamento e portabilità. Se è stato rilasciato un consenso, questo può essere sempre revocato. Per motivi connessi alla propria situazione particolare è inoltre sempre possibile esercitare il diritto di opposizione al trattamento dei dati. Infine, è possibile presentare un reclamo presso l'Autorità Garante qualora si ritenga che il trattamento dei propri dati personali possa rappresentare una violazione delle norme di legge.

## NOTA IMPORTANTE

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. Per quanto sopra nulla è dovuto al CODACONS per l'organizzazione dell'iniziativa che è affidata a Markonet srl. Il CODACONS svolge il suo ruolo istituzionale di vigilanza e controllo, oltre che di assistenza, per il più efficace successo dell'iniziativa, nel rispetto delle prescrizioni contenute nell'art. 137, comma 3 del Codice del Consumo, dell'art.3, comma 2, lett. g), del DM n.260/2012) e della Circolare prot. n° 0038226 del 5 marzo 2013 del Ministero dello Sviluppo Economico, Dipartimento per l'impresa e l'internazionalizzazione Direzione Generale per il Mercato, la Concorrenza, il Consumatore, la Vigilanza e la Normativa Tecnica, Divisione XI – Politiche normative per i consumatori.