



CODICE ETICO DELLE IMPRESE ADERENTI AL MARCHIO QSC

Art. 1 - Finalità

Il presente *codice* definisce il comportamento delle imprese che utilizzano il marchio QSC e che si impegnano a rispettare le norme in esso stabilite secondo principi di correttezza professionale nei confronti dei clienti e verso le altre imprese del settore.

Risponde inoltre alle esigenze della clientela di avere garanzia della piena trasparenza ed informazione circa le prestazioni offerte dalle imprese, del rispetto dei tempi e dei costi del servizio offerto.

Art. 2 – Principi generali

Nello svolgimento della propria attività l'impresa aderente si attiene scrupolosamente alle norme civili, penali e amministrative, nonché a quelle del presente Codice, osservando i principi di lealtà, probità e correttezza nei confronti di tutti i soggetti, pubblici e privati, con i quali entra in relazione, siano essi clienti, fornitori, concorrenti, terzi.

Nell'esecuzione dei lavori devono essere assicurati Sicurezza e Funzionalità in conformità al DM. 37/08.

L'impresa aderente si impegna a vigilare con la massima attenzione sull'osservanza delle regole del Codice predisponendo adeguati strumenti d'informazione, prevenzione e controllo e intervenendo, se necessario, con azioni correttive

Art. 3 – Regole comportamentali

1. rispondere tempestivamente alle chiamate dei clienti, fissando sempre un appuntamento e, quando per cause di forza maggiore non è possibile rispettarlo, avvisare subito.
2. il personale che interviene a domicilio deve essere bene identificabile, curato nell'abbigliamento e nel comportamento e deve rispettare le normative di sicurezza in ogni occasione.
3. dedicare tempo all'aggiornamento ed alla formazione del personale tecnico per offrire al cliente il massimo della professionalità.
4. per gli interventi di manutenzione/riparazione, prima di intervenire sull'impianto o l'apparecchiatura, individuare e valutare con il cliente il difetto lamentato. Per gli impianti centralizzati accertare se il problema è comune a tutti gli utenti oppure solo ad alcuni o si verifica solo in casa del chiamante.
5. prima di sostituire una o più parti di un impianto è importante effettuare verifiche incrociate con la strumentazione adeguata, evitando di intervenire "per tentativi", seguendo una logica di ricerca guasto..

In particolare, sono sempre evidenziati con precisione al cliente:



Camera di Commercio
Pisa



1. copia del contratto nel quale sono indicati i servizi inclusi ed eventualmente i servizi da conteggiare a parte;
2. le modalità e i tempi di esecuzione del servizio;
3. i prezzi della fornitura, le modalità e i termini di pagamento.

Sono inoltre comunicate al cliente:

- a) le garanzie e le certificazioni sulla qualità dei materiali e la loro posa in opera;
- b) l'esistenza e le condizioni delle garanzie successive alla messa a disposizione del servizio;
- c) la qualità dei materiali e dei componenti utilizzati;
- d) un prezzario del tipo di interventi che vengono svolti;
- e) i requisiti tecnico- professionali ai sensi del DM 37/2008

Art. 4 – Applicazione dei contratti tipo elaborati dalla CCIAA di Pisa

Nell'ambito della propria attività, l'impresa utilizza i contratti tipo in materia di artigianato elaborati dalla Camera di Commercio di Pisa o, in caso di loro inesistenza, quelli elaborati dal coordinamento nazionale Unioncamere; può altresì utilizzare altri moduli contrattuali che rispettino i principi contenuti nel contratto tipo e che non siano in contrasto con questi.

Art.5 – Sicurezza sul lavoro

L'impresa si impegna ad osservare tutte le leggi in materia di lavoro, con particolare riguardo alla legislazione in materia di sicurezza.

Art.6 – Istruzioni ed ordini sul rispetto del codice

L'impresa vigila affinché l'operato dei collaboratori non sia in contrasto con i principi del Codice, sia per quanto riguarda i principi di correttezza, sia per quanto riguarda gli standard di qualità.

Art. 7– Rilevanza disciplinare delle violazioni al Codice

Le infrazioni al presente Codice da parte dell'impresa, salvo ogni diverso e ulteriore profilo di responsabilità, costituiscono violazione dello Statuto.

Art. 8 – Segnalazioni

Il cliente che ritiene che l'impresa abbia violato una o più disposizioni del presente Codice, può darne notizia, in forma non anonima, alla Commissione tecnica del marchio QSC ai fini del procedimento disciplinare.



Camera di Commercio
Pisa



La Commissione Tecnica potrà altresì valutare ed aggiornare i livelli di effettiva applicazione del Codice, adottando misure informative, eventualmente tramite sondaggi a campione effettuati sulle imprese aderenti.