

---

## PROCEDURA DI RECLAMO PER I SERVIZI EROGATI DA ACCADEMIADR SOCIETA' BENEFIT SRL

### Art. 1 Applicabilità del documento e definizioni

La procedura di seguito riportata illustra le modalità operative previste da AccademiADR Società Benefit srl per la gestione dei reclami ricevuti.

AccademiADR Società Benefit srl adotta la seguente procedura interna per assicurare e garantire:

- una sollecita ed esaustiva trattazione dei reclami presentati;
- l'uniformità di comportamento dei professionisti, delle varie unità organizzative interne ed esterne coinvolte nell'erogazione dei servizi
- il rispetto delle indicazioni della Certificazione UNI EN ISO 9001:2008, con particolare riguardo alle prescrizioni previste al paragrafo 5 del Manuale per la Qualità.

AccademiADR Società Benefit nell'adottare la procedura di gestione dei reclami si ispira ai seguenti **Principi Generali e Definizioni**.

### Principi generali

La procedura si basa sui seguenti principi:

**Accessibilità:** la procedura di reclamo è facilmente accessibile per tutti i Clienti

**Tracciabilità:** il reclamo deve essere sempre registrato

**Tempestività:** garantisce risposta al reclamo nel più breve tempo possibile

**Trasparenza:** devono sempre essere rese note ai Clienti le modalità con cui presentare il reclamo e i suoi diritti, oltre ad essere garantita la massima trasparenza nella rendicontazione sull'attività di gestione dei reclami;

**Chiarezza:** nelle risposte indirizzate ai Clienti occorre spiegare sempre in maniera chiara le ragioni della scelta compiuta da AccademiADR Società Benefit srl

**Correttezza:** nella gestione del reclamo la condotta da AccademiADR Società Benefit srl è improntata alla massima correttezza nei confronti dei Clienti

**Obiettività:** ci impegniamo a trattare ogni reclamo in modo equo, obiettivo e senza pregiudizi durante l'intero processo di gestione

**Gratuità:** AccademiADR Società Benefit srl garantisce la gratuità dell'interazione con il personale preposto alla gestione dei reclami.

**Riservatezza:** AccademiADR Società Benefit srl si impegna a salvaguardare la riservatezza dei procedimenti di mediazione e sulle informazioni ricevute per il reclamo, divulgandole solo se necessario con il consenso esplicito del Cliente o del reclamante

---

## Definizioni

**Cliente:** persona fisica o giuridica che ha acquistato un Servizio da AccademiADR Società Benefit srl

**Servizio:** attività economica organizzata erogata da AccademiADR Società Benefit srl e disciplinata dalle specifiche Condizioni Generali di Servizio

**Reclamante:** cliente o suo rappresentante che presenta un reclamo a AccademiADR Società Benefit srl

**Reclamo:** espressione d'insoddisfazione relativamente a un servizio erogato da AccademiADR Società Benefit srl con richiesta di rimedio

## Art. 2 Attivazione del Reclamo

I Reclami per poter essere considerati tali, e gestiti all'interno della presente procedura ed essere trattati nelle modalità riportate devono essere **formulati per iscritto**.

Il reclamo potrà essere redatto utilizzando il modulo disponibile sul Sito internet o in forma libera seguendo lo schema sottoriportato

Il reclamo dovrà contenere le seguenti informazioni obbligatorie:

- a. Nome e cognome/denominazione del soggetto che attiva il reclamo
- b. Nome e cognome/denominazione del soggetto che invia o consegna il reclamo (se diverso)
- c. Identificazione del Servizio a cui il reclamo si riferisce  
Se il reclamo è relativo a un procedimento di mediazione amministrata o conciliazione è obbligatorio indicare il numero del procedimento attribuito da AccademiADR Società Benefit srl  
Se il reclamo è relativo a un corso di formazione è obbligatorio indicare il titolo del corso, la data e il luogo di erogazione.
- d. Motivi del reclamo  
Se il reclamo è relativo a un procedimento di mediazione o conciliazione le informazioni fornite dovranno garantire il rispetto della riservatezza prevista dalla normativa vigente e dal Regolamento di AccademiADR Società Benefit srl, e dunque non riportare informazioni o notizie relative a soggetti che hanno preso parte alla mediazione senza la loro formale autorizzazione.
- e. La soluzione richiesta
- f. L'autorizzazione esplicita all'utilizzo da parte di AccademiADR Società Benefit srl delle informazioni fornite nel reclamo, al fine della sua definizione.

---

Il reclamo deve essere presentato con una delle seguenti modalità:

- inviandolo via mail all'indirizzo [customer-care@accademiadr.it](mailto:customer-care@accademiadr.it)
- inviandolo per raccomandata AR o brevi manu direttamente c/o gli uffici di AccademiADR Srl in via Nullo 6, 24128 Bergamo.

In caso di consegna diretta presso la sede sopra indicata, chi riceve il modulo farà controfirmare all'utente il modulo di avvenuta ricezione del reclamo.

Al ricevimento del reclamo è assegnato da AccademiADR Società Benefit Srl un numero identificativo univoco ed è individuato un Responsabile del reclamo per gestire il processo di valutazione e risoluzione della controversia e per l'aggiornamento del Registro Reclami.

### **Art. 3 Valutazione del reclamo**

Il Responsabile designato per la valutazione del reclamo verifica il rispetto delle Condizioni Generali di Fornitura del Servizio, dei Regolamenti, dei Codici Etici vigenti al momento dell'erogazione del Servizio reclamato e se necessario, conduce un'indagine più approfondita coinvolgendo il personale della Segreteria dell'Organismo, il mediatore, il formatore e/o i professionisti coinvolti nell'erogazione del Servizio nel rispetto dei principi di riservatezza.

AccademiADR Società Benefit Srl si impegna a fornire un riscontro al Cliente entro dieci giorni lavorativi, tuttavia se durante la fase istruttoria si rendono necessari ulteriori chiarimenti o acquisire specifica documentazione, ciò può influire sui tempi di esame e in tal caso AccademiADR Società Benefit Srl comunicherà al Cliente il motivo del ritardo e la data di probabile risposta.

### **Art. 4 Esito del reclamo**

Il Responsabile designato per la valutazione del reclamo esprime il proprio giudizio sul reclamo dichiarandone la fondatezza o l'infondatezza (Accolto/Rigettato).

Nell'ipotesi in cui lo ritenga fondato, individua le specifiche iniziative da assumere ai fini della sua risoluzione, anche diverse da quelle proposte dal Cliente nel reclamo, e predispone la risposta definitiva da trasmettere per iscritto al reclamante.

Nell'ipotesi di reclamo ritenuto fondato e accolto, quando la richiesta del Cliente è solo di natura economica, al fine di giungere a un'equa, imparziale, rapida quantificazione dell'importo dovuto, senza aggravio di spese per il Cliente, si procederà ad attivare la procedura di negoziazione al buio sul Portale 4C4C.eu

Nell'ipotesi di reclamo ritenuto infondato, AccademiADR Società Benefit srl e il Cliente potranno utilizzare gli ulteriori strumenti di risoluzione delle controversie indicati nelle specifiche Condizioni Generali del Servizio.

### **Art. 5 Registro dei reclami**

AccademiADR Società Benefit srl adotta un sistema di registrazione e monitoraggio continuo dei reclami per identificare eventuali tendenze, migliorando costantemente la procedura.

---

Il responsabile del reclamo ha il compito di rilevare tutti i dati necessari per la corretta registrazione di ogni singolo reclamo nell'apposito Registro, tenuto in formato elettronico, in cui devono essere annotati:

1. I dati generali del reclamo:
  - a. Codice progressivo per anno
  - b. Data di ricezione
  - c. Data di chiusura definitiva
2. I dati del soggetto che ha inviato il reclamo:
  - a. Nome e cognome/denominazione
  - b. Contatto del Mittente del reclamo (telefono, fax o e-mail)
  - c. Natura del reclamo (oggetto del reclamo e motivazioni)
3. I dati del responsabile del reclamo
4. L'esito del reclamo:
  - a. L'esito finale del reclamo (Accolto/Rigettato)
  - b. Le motivazioni di accettazione/rigetto del reclamo

5. Il ricorso alla blind negotiation sul Portale 4C4C.eu e il suo esito (positivo/negativo)

## **Art. 6 Trattamento dei dati personali**

I dati dell'interessato saranno trattati conformemente a quanto previsto dal Regolamento Europeo GDPR, nelle modalità e per le finalità descritte nell'informativa completa scaricabile sul sito [www.accademiadr.it](http://www.accademiadr.it), a cui si rimanda, segnalando sin d'ora che gli interessati potranno esercitare i diritti ad essi riconosciuti dalla normativa vigente in materia, scrivendo all'indirizzo mail [privacy@accademiadr.it](mailto:privacy@accademiadr.it)

*Aggiornate a Marzo 2024*