

24. GESTIONE RECLAMI

MARINO SRL prende in considerazione tutte le segnalazioni e i reclami (provenienti dai clienti e dalle parti terze) sia quelli di natura tecnica, che quelli non strettamente legati all'esecuzione delle prove e/o all'erogazione dei servizi, pervenuti non oltre i **7 (sette) giorni** dalla data di ricezione del Rapporto di Prova firmato digitalmente.

Nel caso di reclami o segnalazioni da terzi, MARINO SRL se ne fa carico, attuando in maniera riservata con il cliente le misure necessarie. L'identità di chi ha effettuato il reclamo (la fonte) non viene rivelata al cliente, a meno di accordi presi con la fonte stessa.

I reclami devono pervenire per via scritta ed indirizzati o rivolti sia al responsabile Assicurazione Qualità (e-mail: assicurazionequalita@marino.it) sia alla funzione aziendale in contatto con il cliente.

Ogni segnalazione/reclamo viene sottoposto a valutazione da parte di RAQ, con la collaborazione della Direzione, per verificarne la fondatezza, richiedendo la partecipazione del personale coinvolto dalla segnalazione/reclamo, quando applicabile. Il reclamo viene gestito secondo la procedura gestionale interna ed opportunamente registrato da RAQ su modulo gestione reclami. In caso di fondatezza, sarà stabilita, eventualmente coinvolgendo il cliente, il tipo di azione da svolgere (es.: ripetizione delle prove), le modalità esecutive, le responsabilità ed i tempi di realizzazione, le azioni di verifica dell'efficacia, segnalando anche l'eventuale apertura di un'azione correttiva gestita. La presa in carico del reclamo avviene entro 7 gg lavorativi.

MARINO SRL valuterà, a suo insindacabile giudizio, l'eventuale gestione di reclami che dovessero pervenire oltre il termine sopra indicato, fermo restando che comunque non si assumerà alcuna responsabilità per reclami che le vengano inoltrati oltre il periodo massimo definito. Il cliente non può trattenere somme dovute a MARINO SRL come risarcimento in caso di reclami, se non diversamente concordato tra le parti per iscritto.

In caso di rimborsi, la MARINO SRL prevede che l'ammontare dello stesso non ecceda un massimo di 10 volte l'ammontare dei corrispettivi pagati in relazione al servizio che ha generato il reclamo e in ogni caso il rimborso non potrà superare i 10.000,00 euro.