

REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE



LEGA CONSUMATORI



DISPOSIZIONI GENERALI

AXZO S.p.A., di seguito AXZO e LEGA CONSUMATORI definiscono di comune accordo il regolamento della procedura di conciliazione.

La procedura recepisce il modello della "Conciliazione Paritetica". in conformità ai principi del diritto dell'Unione europea sanciti dalla Raccomandazione 257/98/CE e dalla Raccomandazione 2cc1/31oICE.

La controversia in sede conciliativa viene decisa secondo equità nelle ipotesi di problemi derivanti dall'acquisto di veicoli usati presso i rivenditori che usufruiscono dei servizi offerti da AXZO. Il presente Regolamento è messo a disposizione tramite pubblicazione sul sito Internet www.axzo.it e il sito di LEGA CONSUMATORI www.legaconsumatori.it

AMBITO DI APPLICAZIONE

Alla procedura di Conciliazione potranno far ricorso i consumatori, così come definiti all'art. 3 lett.a del d.lgs. 6 settembre 2005, n. 206 per reclami relativi ai propri diritti previsti dalla normativa di settore e dalle condizioni contrattuali, con particolare riferimento ai casi di mancato rispetto delle norme di qualità per l'acquisto di veicoli usati.

REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE

Art.1 Commissione di Conciliazione

La controversia è curata da una Commissione Paritetica formata da due conciliatori, un conciliatore in rappresentanza di AXZO e un conciliatore di LEGA CONSUMATORI, in rappresentanza dell'utente.

2. La Commissione di Conciliazione, istituita su base regionale compone la controversia secondo equità e nel rispetto delle normative citate nelle disposizioni generali.
3. L'elenco dei conciliatori comprende i nominativi dei rappresentanti designati da AXZO e da LEGA CONSUMATORI

L'iscrizione nell'elenco avviene in seguito alla partecipazione ad un apposito Seminario di Formazione dei conciliatori. Le sessioni di tale evento devono essere concordate tra le parti.

4. Le spese relative al funzionamento della Commissione sono interamente a carico di AXZO. Ai componenti della Commissione di Conciliazione non è dovuto alcun compenso da parte dei clienti e dell'azienda.

Art.2 Presentazione dell'Istanza di Conciliazione

1. L'utente può proporre Istanza di Conciliazione ogni volta che, presentato un reclamo, abbia ricevuto da parte di AXZO una risposta ritenuta insoddisfacente ovvero non abbia ricevuto alcuna risposta entro il termine di tre giorni lavorativi dalla data di segnalazione del guasto completa di tutte le informazioni necessarie.
2. La domanda di Conciliazione deve essere inviata entro 30 giorni solari decorrenti dalla data di ricevimento della risposta al reclamo, ovvero, in caso di mancata risposta entro i termini previsti, entro ulteriori 30 giorni solari.
3. Alla procedura si accede presentando domanda inviandola al Customer Service di AXZO per via telematica all'indirizzo info@axzo.it. I moduli per la domanda saranno scaricabili sia dal sito www.axzo.it che dal sito di Lega Consumatori.
4. La domanda di Conciliazione deve essere presentata da chi ha presentato reclamo o da un suo delegato.

Art 3 Procedura di Conciliazione

1. La procedura di Conciliazione si intende instaurata all'atto della ricezione da parte del Customer Service di AXZO dell'Istanza di Conciliazione redatta sull'apposito modulo. Insieme alla domanda l'utente può allegare una sua memoria difensiva e tutti gli elementi che riterrà utile far presente per la risoluzione del suo reclamo.
2. Il Customer Service iscrive ogni domanda di Conciliazione su un apposito registro dei procedimenti di Conciliazione, attribuendo ad essa un numero progressivo. La procedura di conciliazione dovrà essere esperita entro 60 giorni dal ricevimento dell'istanza di conciliazione.
4. A seguito della ricezione della domanda, la Commissione è tenuta a valutare la ricevibilità della stessa o la sua inammissibilità secondo le norme contenute nel presente Regolamento.
5. Dopo la presentazione della domanda di Conciliazione il componente della Commissione che rappresenta l'utente ha accesso, nei limiti di legge, alla documentazione relativa al caso prospettato. La documentazione ed i dati dovranno essere trattati come informazioni riservate ai sensi del regolamento privacy 2016/679 (GDPR)
6. Le riunioni della Commissione di Conciliazione non sono pubbliche. Il consumatore può chiedere di essere ascoltato dalla commissione stessa prima dell'inizio della riunione.

Art 4 Esito della procedura

Al termine del procedimento, i componenti della Commissione redigono e sottoscrivono un verbale con una ipotesi di accordo che viene inviata all'utente in caso di esito negativo del tentativo di conciliazione, i componenti della Commissione ne danno atto sottoscrivendo, alla conclusione del procedimento, un verbale di mancato accordo che verrà inviato all'utente.

1 Se l'utente accetta l'accordo deve sottoscrivere il verbale e rinviarlo alla Commissione entro e non oltre 30 giorni solari, tramite raccomandata AR oppure inviandolo all'indirizzo info@axzo.it. In tale caso l'accordo è immediatamente vincolante tra le parti, estingue la controversia in modo definitivo, con conseguente rinuncia ad ogni ulteriore diritto e azione. AXZO si impegna a dare esecuzione all'accordo secondo le modalità ivi previste. Nel caso in cui l'utente non rinvii il verbale sottoscritto entro 30 giorni, l'ipotesi di conciliazione si intende rifiutata.

2 In caso di esito negativo del tentativo di conciliazione, i componenti della Commissione sottoscrivono un verbale di mancato accordo che verrà inviato all'utente.

3 L'utente, con la sottoscrizione della domanda, dichiara di non aver presentato ricorso all'Autorità giudiziaria per dirimere la controversia in questione e si impegna a comunicare preventivamente alla Commissione la rinuncia alla domanda, qualora intenda adire l'Autorità

Art 5 Termini

Il termine per l'esperimento della procedura di conciliazione è fissato in 60 giorni dal ricevimento della istanza da parte dell'ufficio del Customer Service. Fino alla conclusione della Procedura di Conciliazione sono sospesi i termini di prescrizione.