



# Carta dei Servizi



## PREMESSA

Questa Carta dei Servizi è stata approvata dal CODACONS (Coordinamento delle Associazioni per la Difesa dell'Ambiente e dei Diritti degli Utenti e dei Consumatori); il suo rispetto rende l'Azienda Affidabile in quanto contiene l'impegno ad adottare un comportamento corretto, trasparente e collaborativo nei riguardi dei Consumatori; 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

Lyoness è una Shopping Community internazionale, intersetoriale, i cui aderenti e commercianti affiliati possono beneficiare di cashback. I soci, titolari della tessera, effettuando spese presso un'impresa convenzionata Lyoness hanno un ritorno di denaro ad ogni acquisto.

Lyoness garantisce un ritorno economico variabile, a seconda del settore merceologico, e tale ritorno di denaro, si divide in più forme di guadagno, cashback; bonus amicizia diretto, bonus amicizia indiretto, bonus fedeltà.

La Carta dei Servizi, diffusa pubblicamente, rende Lyoness affidabile in quanto contiene l'impegno ad adottare, nell'azione e nella missione, un comportamento corretto, trasparente e collaborativo nei riguardi dei Consumatori.

L'attività del Lyoness si ispira ai principi di:

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

**TRASPARENZA**, Lyoness si impegna a:

- garantire ai titolari e alle imprese procedure di adesione chiare e regole trasparenti;
- svolgere attività di promozione veritiera e comprensibili;
- attuare un programma di fedeltà e vantaggi di acquisto certo e definito;
- garantire correttezza e trasparenza sugli obblighi ed impegni nei confronti del consumatore.

**EFFICIENZA**, Lyoness si impegna a:

- assicurare un servizio competente e qualificato;
- avere un servizio efficiente di accredito dei vantaggi all'aderente;
- garantire un sistema solido di shopping community e network;
- svolgere costantemente attività di fidelizzazione per il consumatore;
- aggiornare periodicamente l'elenco delle imprese convenzionate alla shopping community;
- fornire un servizio al cliente (CS) accessibile, professionale e efficiente;
- gestire con cura le segnalazioni dei consumatori;
- assicurare una soluzione tempestiva alle criticità;
- fare in modo che sia possibile parlare con lo stesso operatore per questioni critiche.

**UGUAGLIANZA E CORRETTEZZA/EQUITÀ**,

Lyoness si impegna a:

garantire a tutti i clienti la stessa qualità di servizio e di assistenza.

**CORTESIA E DISPONIBILITÀ**,

Lyoness si impegna a:

- fornire un servizio al cliente (CS) cortese e amichevole;
- selezionare addetti ai servizi in base alla competenza, correttezza e cordialità.

**PUNTUALITÀ E RISPETTO DEL LIVELLO**

**DI PRESTAZIONI PROPOSTE:**

**SHOPPING COMMUNITY**

La Carta dei Servizi prevede che in ogni rapporto contrattuale si garantisca la riconoscibilità espressa dei diritti del Cliente, 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 Cliente, evitando pertanto che le singole clausole possano essere considerate vessatorie.

Nel caso di modifiche delle condizioni contratti-

tuali, i Clienti hanno diritto di recedere dal contratto all'atto della notifica delle modifiche stesse. 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 Cliente. Lyoness, comunque, s'impegna a tentare, anche prima di una eventuale mediazione, la conciliazione secondo una procedura di negoziazione paritetica in cui il cliente è rappresentato da un conciliatore nominato dal CODACONS.

## ASSISTENZA CLIENTI

Lyoness garantisce un'efficace Assistenza Clienti tramite contact center (telefono, posta elettronica, sito web e social). Il Contact Center telefonico di Lyoness garantisce un livello di servizio (Service Level Agreement) che prevede l'82% delle risposte alle chiamate entro 20 secondi. In caso di richieste via e-mail il tempo massimo di evasione è di 24 ore (relativamente ai 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; Lyoness 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 Lyoness fatti, eventi, disservizi o malfunzionamenti che ritiene rientrino nell'interesse della stessa e sui quali ritiene debba essere posta attenzione;

**reclamo**, espressione di insoddisfazione rivolta a Lyoness dal Cliente che richiede una risposta

# Carta dei Servizi

o attenzione in relazione al mancato rispetto degli impegni fissati nella Carta dei Servizi.

Il reclamo stesso potrà essere anche fatto direttamente al Centro Studi Codacons-Comitas al tel. **06/99341843 oppure via e-mail all'indirizzo centrostudi1@codacons.it**, che si attiverà per agevolare la risoluzione del problema.

Lyoness 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; ogni eventuale reclamo o suggerimento verrà vagliato dall'apposita struttura preposta il Centro Studi Codacons-Comitas con Lyoness che ordina le notizie sui disservizi in maniera strutturata e trasparente, riconoscendo un ruolo attivo dei Clienti nell'operatività aziendale.

Per agevolare l'accessibilità delle informazioni, vengono redatte dettagliate FAQ sia sul sito che sull'applicazione, 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 giovedì dalle ore 10:00 alle 13:00 e dalle ore 14:00 alle 17:00 e il venerdì dalle ore 08:30 alle 12:30 rivolgendosi:

**Tel.** 045/2080500

**e-mail:** member-service@lyoness.it;

**Tel.** 045/2080580

**e-mail:** italy@lyconet.com

oppure al numero 045/2080590

**e-mail:** sme-service@lyoness.it.

## ADOZIONE DI INIZIATIVE PER L'INTEGRAZIONE DI VALORI SOCIALI ED AMBIENTALI

Nell'attività produttiva e nei rapporti con le parti interessate (non solo ai Clienti ma a tutti gli

Stakeholders, a quelli cioè che hanno interesse all'Azienda), quanto Lyoness intende assumere un ruolo equo e compatibile nei confronti del mercato, avviandosi all'adozione dei principi della Responsabilità Sociale (CSR -Corporate Social Responsibility). La sensibilità etica si manifesta con una sorta di autodisciplina, volontariamente adottata, per perseguire in maniera strutturata il rispetto di alcuni principi, capaci di influenzare i processi decisionali. Sono principi non contemplati da norme giuridiche, contratti sociali o civilistici, pattuizioni sindacali, ma frutto di una libera scelta. La responsabilità sociale comincia dal rispetto leale e trasparente dei diritti dei Clienti. Un'Azienda conquista una piena legittimazione sociale attivando un percorso di riqualificazione della sua attività, rivisitando i processi che influenzano lo sviluppo della Società, uno sviluppo che cerchi di essere equo, responsabile, compatibile, sostenibile, solidale, partecipato e a misura d'uomo (Sustainomics).

## TUTELA DEI DATI PERSONALI

Lyoness si impegna ad osservare le vigenti disposizioni normative riguardo la tutela di riservatezza dei dati dei suoi Clienti, adottando le opportune misure tecniche e organizzative per salvaguardare la tutela e la riservatezza dei dati. I dati personali potranno formare oggetto di trattamento per l'adempimento di obblighi di legge o contrattuali, nonché per finalità promozionale, pubblicitaria e di marketing, previo espresso consenso dell'interessato.

Il trattamento sarà effettuato con strumenti idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza anche attraverso strumenti automatizzati.

Come previsto dall'art. 7 del D.Lgs. 196/2003 il Cliente potrà fare valere ogni suo diritto, compresi quelli di avere accesso ai suoi dati, alla loro cancellazione o modifica.

Titolare del trattamento dei dati è Lyoness Italia s.r.l. con sede legale e operativa Via Belvedere, 15 – 37066 Caselle di Sommacampagna (VR)

## PROCEDURA DI RAFFREDDAMENTO

Secondo la prassi del CODACONS, in ogni caso

di mancato rispetto delle normative vigenti a tutela del Consumatore da parte di Lyoness, con la presente avviamo una procedura di "raffreddamento" secondo le modalità di seguito indicate. CODACONS, prima di promuovere qualunque azione contro Lyoness o effettuare segnalazioni ad Autorità, invia a Lyoness, questa raccomandata con A.R. e/o PEC, anticipata via fax o e-mail, a una contestazione sui fatti e sulle violazioni degli standard previsti dalla normativa vigente.

Infatti il CODACONS si impegna a non promuovere qualunque azione contro Lyoness, ai sensi dell'art. 140 del D. Lgs. 206/2005, Codice del consumo, del D. Lgs. 198/2009, Class Action P.A., ovvero qualsiasi altra azione consentita dall'ordinamento in sede civile, penale - salvo i casi per i quali sia previsto l'obbligo di denuncia - amministrativa, erariale o stragiudiziale o effettuare segnalazioni ad Autorità se non dopo il decorso di tutto il periodo ricompreso nella Procedura di raffreddamento di cui alla presente nota.

Lyoness, entro il termine giorni 15 (quindici) dalla ricezione della contestazione, dovrà provvedere al riscontro della contestazione.

CODACONS, in caso di mancato o inidoneo riscontro entro la scadenza di 15 gg. predetta, sarà libero, decorsi ulteriori 10 giorni e dandone preavviso a Lyoness, anche mediante mail o telegramma, di attivare la procedura prevista dall'art. 140 del D. Lgs. 206/2005, Codice del consumo, ovvero le altre azioni consentite dall'ordinamento agli enti esponenziali in sede civile, penale e/o amministrativa, erariale.

Fermo restando che Lyoness e CODACONS non rinunciano ad alcuna difesa né ad alcun diritto in relazione ad eventuali azioni promosse in base alla procedura prevista dall'art 140 del D. Lgs. 206/2005, Codice del consumo ovvero qualsiasi altra azione consentita dall'ordinamento in sede civile, penale, amministrativo, erariale o stragiudiziale o ad altre azioni eventualmente promosse dal CODACONS e/o dai consumatori, con la procedura "di raffreddamento Lyoness, non rinuncia ad alcun diritto verso CODACONS e/o verso i consumatori.

## 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.