

Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è uno strumento di trasparenza e di informazione a tutela della nostra clientela che:

- illustra i nostri impegni in relazione all'attività di commercializzazione e posa in opera di serramenti arredo e complementi con l'obiettivo di migliorare le nostre prestazioni;
- riepiloga i servizi erogati alla nostra clientela, nell'ottica di rispondere sempre meglio alle loro aspettative ed esigenze;
- Spiega con chiarezza i momenti di collaborazione e quale sostegno fattivo chiediamo alla clientela per darci modo di realizzare lavori a regola d'arte di totale soddisfazione;
- Rappresenta inoltre una guida pratica e semplice che percorre tutti i principali momenti del rapporto contrattuale, fornendo anche informazioni utili per accedere e utilizzare i nostri servizi.

Chi siamo

3 C Group Srl è un'azienda di progettazione e distribuzione di soluzioni e sistemi per l'involucro edilizio nel settore serramenti, infissi e spazi per esterni.

Nel proprio punto vendita a Ranica con 2.000 mq totali di esposizioni di proprietà è possibile visionare oltre 200 soluzioni dal vivo di materiali e soluzioni.

La dinamicità e flessibilità delle nostre proposte, sono una delle principali caratteristiche che permette all'azienda di seguire target di clienti molto differenziati per necessità ed esigenze (Edilizia Pubblica, Edilizia Privata, Edilizia Commerciale), proponendo una vasta gamma di soluzioni che oggi vedono integrata anche la progettazione degli spazi esterni.

In una storia lunga di 30 anni abbiamo perseguito obiettivi di miglioramento e innovazione facendo crescere e consolidare una struttura che oggi mette in campo un team di lavoro competente e qualificato.

Collaboriamo attivamente con diversi studi di progettazione sia sul territorio locale che nazionale e nei nostri 30 anni di storia abbiamo servito oltre 10.000 clienti.

Riportiamo di seguito i dati dell'azienda:

Ragione sociale: 3C Group srl

Capitale sociale: 20.000 Euro

Sede sociale: Ranica via N, Rezzara 9 (BG)

Partita IVA/CF: 03440880163

Tel. 035511800

Sito web: www.3cserramenti.it

E-mail: info@3cserramenti.it



I NOSTRI VALORI

Mettere a disposizione dei clienti la nostra esperienza al fine di proporre soluzioni personalizzate studiate per dare il massimo valore ai prodotti venduti. La soddisfazione del cliente viene perseguita offrendo e adeguando l'intera struttura aziendale alle sue particolari esigenze. Il cliente assume un ruolo centrale per il successo della nostra azienda per questo in ogni fase del suo rapporto con noi viene affiancato da figure altamente professionali per assicurare servizi personalizzati e la fornitura di prodotti nel rispetto degli accordi contrattuali.



PARTECIPAZIONE

Il nostro personale è a disposizione per ascoltare e soddisfare le esigenze del cliente. Garantiamo una risposta immediata, qualificata e competente alle richieste pervenute. Ascoltiamo tutti i suggerimenti dei nostri clienti su come migliorare i nostri servizi e misuriamo la soddisfazione finale del cliente. Al completamento della fornitura gli viene inviato un questionario. Compilandolo e rinviandoci lo verrà fornito un riscontro ed una valutazione sui servizi ricevuti.



RISPETTO DELL'AMBIENTE e CERTIFICAZIONI

Contribuiamo concretamente al miglioramento della qualità ambientale, seguendo la strada dello "sviluppo sostenibile", selezionando partner e prodotti certificati secondo una filiera tracciata per i prodotti in legno e secondo gli standard internazionali della ISO 14000.

La nostra azienda effettua la posa certificata IFT avendo ottenuto la certificazione nell'anno 2014 e sottoponendosi ogni anno a ripetuti audit di verifica e controllo.



LA NOSTRA OFFERTA

PRODOTTI

Vendiamo solo prodotti marcati CE e certificati; collaboriamo solo con aziende che rispondono ai nostri standard qualitativi di garanzia e servizio.

- Serramenti e infissi per esterni: in pvc, alluminio, legno e nelle loro combinazioni
- porte di ingresso: porte blindate, portoncini
- porte da garage: porte sezionali, porte basculanti
- sistemi di oscuramento per esterni: tende, frangisole, avvolgibili, persiane, scuroni
- sistemi di oscuramento per interni: tende a rullo, tende avvolgibili, scuretti interni
- automazioni per la casa: motorizzazioni, per tapparelle e sistemi di oscuramento
- spazi per esterni: dehors, pergole bioclimatiche, verande
- coordinati per interni: porte interne nelle diverse tipologie, porte e pareti vetrate, ante apribili, porte e pareti rasomuro
- cucine, camerette, gabbine armadio, armadiature, arredo

SERVIZI

- Consulenza in fase di scelta e analisi dei bisogni dal nostro personale commerciale
- Consulenza in fase di progettazione
- Consulenza tecnica sui prodotti
- Consulenza in cantiere
- Consulenza amministrativa
- Consulenza per recupero fiscale
- Studio di fattibilità applicativi
- Assistenza e garanzia post vendita
- Consegna in cantiere con nostro personale interno
- Scarico e tiro al piano
- Posa in opera secondo gli standard di certificazione IFT con installatori qualificati e formati costantemente.
- Consegna delle certificazioni (dove sia previsto)

**I NOSTRI IMPEGNI****I MOMENTI DEL RAPPORTO CONTRATTUALE**

Ci impegniamo a garantire massima trasparenza, chiarezza e professionalità in ogni fase lavorativa, fornendo tutte le informazioni necessarie per una scelta consapevole. Per ogni fase il nostro cliente viene accompagnato dal nostro personale specializzato, di riferimento.

TEMPISTICA DI REALIZZAZIONE DEL LAVORO

1 – incontro in sala mostra con i nostri commerciali per l'analisi delle esigenze del cliente e la scelta della soluzione più idonea con esposizione esaustiva delle caratteristiche tecniche legate alle soluzioni proposte.

2 – stesura del preventivo personalizzato e consegna al cliente.

3 – firma della proposta d'ordine con i nostri commerciali.

4 – consegna della fattura di acconto da parte della nostra amministrazione secondo le modalità indicate nel contratto sottoscritto.

5 – rilievo misure da parte di nostro personale tecnico con verifica tecnica dei prodotti scelti e definizione delle tempistiche di intervento con il cliente

6 – ordine del materiale ai fornitori a seguito della conferma del cliente per tipologie, colori, soluzioni

Dopo circa 60 giorni lavorativi

7 – arrivo del materiale presso il nostro magazzino

8 – possibile visita da parte del cliente per verificare il materiale presente in magazzino

9 – telefonata da parte dei nostri incaricati per organizzare il giorno di inizio dell'installazione di tutto o parte del materiale.

Contestualmente, come dal contratto sottoscritto, verranno forniti al cliente tutti i dati relativi al pagamento

11 – consegna e/o installazione parziale o totale del materiale.

Da consegna effettuata avrà inizio la garanzia sui prodotti acquistati

12 – il giorno di ultimazione dei lavori il cliente verificherà il materiale posato con gli installatori per firmare il protocollo di collaudo. Da qui diverrà valida la garanzia sulla posa in opera.

COME POSSIAMO AIUTARVI E CHI PUO' RISPONDERE ALLE VOSTRE DOMANDE**Vieni direttamente a trovarci. I nostri orari di apertura sono:**

Da lunedì a sabato

al mattino dalle ore 9.90 alle 12.30
nel pomeriggio dalle ore 14.30 alle 19.00.

Al telefono:

- per informazioni generiche risponde il nostro addetto del centralino della sede di Ranica che sarà in grado di darvi le prime indicazioni e vi rimanderà contestualmente all'ufficio preposto;
- per informazioni di carattere amministrativo e contabile potete rivolgervi all'ufficio contabilità ed amministrazione che sarà in grado di fornirvi tutta la consulenza ed assistenza in materia di:
 - ✓ dati contrattuali ed informazioni fiscali
 - ✓ situazione contabile e pagamenti (potrete trovare informazioni nella area a voi riservata sul ns. sito).
 - ✓ pratiche ENEA, certificazioni
- per informazioni strettamente di carattere tecnico potrete fare riferimento al tecnico incaricato per il Vostro lavoro (potrete trovare il nominativo nella area a voi riservata sul ns. sito).
- per informazioni sulle consegne e sugli stati di avanzamento lavori sarete messi in contatto con il Responsabile Logistica e magazzino che vi darà tutte le informazioni sulle tempistiche e le modalità sia organizzative che di esecuzione lavori. (potrete trovare il nominativo nella area a voi riservata sul ns. sito).
- per informazioni commerciali o sullo stato di lavorazione i nostri commerciali rimarranno comunque il vostro riferimento per aggiornarvi tempestivamente. (potrete trovare informazioni nella area a voi riservata sul ns. sito).
- per informazioni sulle assistenze e riparazioni il nostro ufficio Assistenza è a vostra disposizione per darvi tutti i chiarimenti e le informazioni.

ALCUNE REGOLE PER MIGLIORARE LA NOSTRA COLLABORAZIONE**1- PER RISPETTARE I TERMINI DI CONSEGNA CONCORDATI.**

Al fine di poter dar corso alla produzione dei serramenti occorre che:

- a) possano essere eseguiti i rilievi delle misure in cantiere (ad esempio occorre che i controtelai siano posati, così come i bancali e le soglie, gli spigoli fatti e così via).
- b) per accettazione devono essere contro firmati i prospetti dei rilievi eseguiti dal NOSTRO tecnico incaricato
- c) dovranno essere forniti tutti i dati necessari, nessuno escluso, per la predisposizione dell'ordine (ad esempio colori, forme, mani di apertura e così via)
- d) Sottoscrivi, per accettazione, le eventuali integrazioni al contratto riportanti le variazioni che ci avrai richiesto, siano queste emerse a seguito del rilievo misure o da tue particolari esigenze. La nostra azienda darà corso tempestivamente alla produzione dei serramenti quando tutta la documentazione tecnica sarà completa e firmata, quando le eventuali integrazioni saranno accettate e la consegna dei prodotti da te acquistati avverrà normalmente entro i tempi previsti.
- 7) Tali termini s'intenderanno comunque prorogati in casi di disservizi, scioperi, difficoltà d'approvvigionamento di materie prime o di qualsiasi evento non prevedibile, in relazione alla durata di tali eventi.

2- LE TUE INFORMAZIONI SONO PREZIOSE PER IL SERVIZIO ACCESSORIO DI POSA IN OPERA

- a) La nostra azienda, quale prestazione accessoria alla fornitura, offre il servizio d'assistenza alla posa in opera dei prodotti indicati nella proposta d'ordine allegata alle condizioni particolari e generali e alla presente.
- b) Per assistenza alla posa in opera s'intende la manodopera e l'assistenza tecnica fornita dagli incaricati della nostra azienda, che comprende la posa in opera dei serramenti interni ed esterni, con relativo fissaggio ai controtelai che saranno, a tua cura, predisposti in opera. (se non diversamente espressi nel contratto).
- c) Il servizio d'assistenza alla posa in opera **esclude** ogni altro intervento non espressamente menzionato.
In particolare restano a carico del cliente:
opere murarie, assemblaggio controtelai, ponteggi, scale, energia elettrica, custodia e guardiania dei materiali e delle attrezzature, pulizia e sgombero dei locali e del cantiere e da eventuali sfridi di risulta qualora non espressamente previsto dal contratto.
- d) Il cliente dovrà informare con precisione e correttezza gli installatori incaricati della eventuale presenza:
di tubi di scarico, di impianti idraulici, elettrici, riscaldamento o quant'altro possa essere a ridosso o in prossimità dei serramenti da installare in quanto l'installazione potrebbe avvenire mediante forature sui quattro lati del serramento compreso pavimenti in prossimità di porte, portefinestre e portoncini che possono penetrare abbondantemente nelle opere murarie.
In mancanza di ogni preventiva comunicazione in tal senso, la nostra azienda e gli installatori incaricati saranno completamente esonerati da ogni responsabilità e danno causato a seguito della installazione.
- e) Al termine dei lavori d'installazione e/o posa il cliente essere presente al controllo finale dei lavori che sarà eseguito dalla ditta che avrà effettuato il lavoro e, congiuntamente, verrà sottoscritto il verbale di regolare esecuzione.
Con la sottoscrizione del verbale di regolare esecuzione, l'opera si intenderà approvata ed accettata.
In caso di assenza e di mancata sottoscrizione del verbale di regolare esecuzione, questo verrà inviato e dovrà essere controfirmato e spedito 3 giorni per rispedirlo contro firmato.
Trascorso tale termine l'opera s'intenderà accettata tacitamente.
La data di sottoscrizione del verbale di collaudo sancirà:
 - 1) inizio del periodo di garanzia previsto dalla legge sia per i prodotti acquistati sia per la posa effettuata.
 - 2) La data di fine lavori, nel caso in cui il cliente beneficiasse delle agevolazioni fiscali per il risparmio energetico.
 - 3) Eventuali difformità saranno eseguite in totale garanzia.

3- PREDISPIANAMO IL CANTIERE PER IL TRASPORTO, SCARICO E TIRO AL PIANO

La nostra azienda può fornire il servizio di trasporto, scarico, tiro al piano e distribuzione, tramite automezzi prevedendo:

- ✓ che il mezzo **possa entrare nell'area del cantiere;**
- ✓ che l'area sia **idonea** per transitare con uomini e mezzi adeguati al lavoro da eseguire;
- ✓ che i serramenti debbano essere tirati al piano transitando per le **scale interne**. In assenza di scale interne occorrerà valutare l'uso e la competenza di altri mezzi di sollevamento.

PREDISPOSIZIONE DELL'AREA DI LAVORO

- a) Se, al momento della consegna, l'area non fosse nelle condizioni di poter far svolgere i lavori, si dovranno concordare nuovi tempi d'intervento e applicare un **supplemento** dei costi. (Il costo minimo di intervento è di € 120,00 /cad installatore cad mezza giornata lavorativa.)
- b) Per un corretto accesso ai piani è necessario che ci sia la possibilità di utilizzare una scala con rampe e parapetti a norma escludendo l'utilizzo di scale a chiocciola o a pioli.
Per le normative vigenti in materia di sicurezza, se al momento della consegna dei serramenti non fosse possibile utilizzare le normali rampe di scale, i serramenti saranno obbligatoriamente collocati in un locale al piano terra e sarà tua cura e a tue spese il provvedere alla loro collocazione a quei piani che non siano raggiungibili con le scale a rampe normali.
Su richiesta del cliente, compatibilmente con la nostra disponibilità, la nostra azienda potrà mettere a disposizione le proprie attrezzature e maestranze per fornire il servizio di tiro al piano con l'addebito delle ore impiegate conteggiate partendo dalla sede di Pedrengo, il costo chilometrico del mezzo di trasporto e il costo del noleggio delle attrezzature utilizzate come da nostro listino in vigore.
(Il costo minimo di intervento è di € 100,00).

ORGANIZZAZIONE DELLO SCARICO E TIRO AL PIANO

- c) I serramenti di grandi dimensioni richiedono alcuni accorgimenti particolari sia per lo scarico e il tiro al piano che per la posa.
È necessario che ci sia un piano di lavoro sia interno che esterno al foro dove dovrà essere installato il serramento. In mancanza di uno qualsiasi dei piani di lavoro il cliente dovrà direttamente provvedere a proprie cure e spese.
In caso in cui il cliente decidesse di dare incarico alla scrivente di provvedervi, la scrivente procederà un tal senso, addebitando tempi, costi e noleggi delle attrezzature come da listino in vigore.
Laddove esistesse l'impossibilità di transitare per le scale, dovrà essere previsto l'utilizzo di un automezzo con gru di dimensione idonea per il sollevamento e la collocazione, oppure l'utilizzo di un elevatore esterno. L'esatta quantificazione di eventuali supplementi ai costi stabiliti in contratto, sarà fatta dal tecnico incaricato al momento del rilievo misura in cantiere, specificando al cliente con quali attrezzature verrà eseguito il tiro al piano.
- d) Le condizioni di contratto ed il prezzo stabilito prevedono che le pose in opera debbano essere eseguite fino all'ultimazione di tutti i serramenti consegnati. Se in cantiere questo non fosse possibile, per cause non imputabili alla nostra azienda e si rendesse necessario intervenire in un secondo tempo per ultimare i lavori, verrà addebitato un supplemento di costo pari ad € 120,00 /cad installatore cad mezza giornata lavorativa per il minimo di intervento (ad esempio se dopo aver posato tutte le finestre, si dovesse intervenire in un secondo momento per posare i coprifili per i rivestimenti di bagni o delle cucine non eseguiti al momento delle pose delle finestre).
- e) Per eseguire la posa in opera degli scuroni /persiane è necessario che l'area sia agibile per il posizionamento dei ponteggi. Nel caso in cui si fosse in presenza di fognature, scavi, sbancamenti, o di qualsiasi altra situazione che possa impedire la corretta collocazione del ponteggio, i lavori dovranno essere necessariamente sospesi per l'impossibilità di rispettare le normative di sicurezza e dovranno essere concordati nuovi tempi di intervento e definendo il supplemento dei costi con un minimo di intervento pari a € 120,00 /cad installatore cad mezza giornata lavorativa.

4-VERIFICA DELLA DOCUMENTAZIONE E PERMESSI NECESSARI

Resta a carico del cliente:











- verificare l'eventualità di comunicazione presso il comune di riferimento per l'occupazione di suolo pubblico

- verificare presso il comune in cui è sito l'immobile oggetto dei lavori, di quale siano gli eventuali permessi/autorizzazioni obbligatorie da richiedere e le eventuali pratiche da espletare e a consegnare tale documentazione alla ditta esecutrice dei lavori.
- comunicare tempestivamente ogni eventuale fatto o circostanza che faccia venire meno il diritto alla agevolazione IVA, se dovuta, al fine di consentire l'emissione della fattura integrativa per la differenza di aliquota, in quanto previsto dall'art. 26, primo comma DPR 633/72 e successive modificazioni.

IL NOSTRO PERSONALE SARÀ COMUNQUE SEMPRE A TUA DISPOSIZIONE PER EVENTUALI CHIARIMENTI E PER INDIRIZZARTI NEL MODO PIÙ CHIARO POSSIBILE.



7 - I NOSTRI PUNTI DI CONTATTO

RIPORTIAMO I NOSTRI PUNTI DI CONTATTO IN BASE ALLE DIVERSE ESIGENZE										
	SITO	SOCIAL NETWORK	CENTRALINO	SEDERANICA	SEDE PEDREGO	ADETTI COMMERCIALI	ADETTI TECNICI	LOGISTICA CONSEGNE	AMMINISTRAZIONE	ASSISTENZA POST-VENDITA
Informazioni commerciali	•	•	•	•	•	•				
Vendita prodotti/servizi				•						
Pagamento fattura				•					•	
Assistenza tecnica	•	•		•	•	•	•			•
Assistenza e manutenzione	•	•		•						•
Reclami			•	•	•		•		•	•
Informazioni fiscali	•								•	
Richiesta indennizzi				•					•	
Informazioni param. qualità	•	•		•		•	•	•	•	•
Info. sulle agevolazioni clienti				•		•			•	
Info. sulle agevolazioni clienti con bisogni speciali				•		•			•	
Informazioni su negozi	•	•	•			•				
Suggerimenti per migliorare i nostri servizi	•	•				•			•	

Nota integrativa – Parte integrante del contratto -