

Informativa per la segnalazione di non conformità e reclami (ALL 2)

Nell'ottica di garantire trasparenza, qualità e miglioramento continuo dei nostri servizi, mettiamo a disposizione di clienti, fornitori e parti interessate la possibilità di segnalare eventuali **non conformità** o **reclami**.

La segnalazione deve essere effettuata utilizzando l'apposito **Modulo Segnalazioni**, scaricabile direttamente dal nostro sito web.

Il modulo, una volta compilato, potrà essere inviato in forma **riservata** o **anonima** attraverso una delle seguenti modalità:

- **E-mail dedicata:** segnalazioniquality@facilerent.it
- **Posta ordinaria:** *Via Cimiliarco SNC – CASORIA (NA) - CAP 80026*
- **Cosa segnalare**

È possibile segnalare:

- situazioni di mancato rispetto di requisiti normativi, regolamentari o contrattuali;
- difformità rispetto alle procedure interne;
- disservizi o insoddisfazioni legati ai servizi ricevuti;
- comportamenti o condizioni che possano arrecare danno all'organizzazione o alle persone.

- **Come vengono gestite le segnalazioni**

1. Tutti i moduli ricevuti vengono registrati e presi in carico dal nostro **Responsabile Qualità**.
2. Viene avviata un'analisi per individuare le cause e definire le azioni correttive o preventive necessarie.
3. Le segnalazioni anonime vengono trattate con la stessa attenzione di quelle nominative.
4. In caso di segnalazioni nominative, il segnalante verrà informato sugli esiti e sulle misure adottate.

Riservatezza

Garantiamo la **massima riservatezza** nella gestione di ogni segnalazione, assicurando che non vi siano ripercussioni per chiunque decida di inviare un reclamo o segnalare una non conformità.