

PRONTORAPIDO®

assistenza rapida, in abbonamento, per riscaldamento e climatizzazione



CARTA DEI SERVIZI



Siamo in corso scuola Agraria, 51/c - 71042 Cerignola (FG)

Numero Verde 800.11.44.24 - www.prontorapido.it

PRONTORAPIDO®

assistenza rapida, in abbonamento, per riscaldamento e climatizzazione

ATTENZIONE!

La nostra società si riserva di variare le caratteristiche e i dati riportati nella presente carta dei servizi in qualunque momento e senza preavviso, nell'intento di migliorare i servizi offerti.

Questa carta dei servizi, pertanto NON può essere considerata contratto.

INDICE

PAR. PAG.

INDICE	PAR.	PAG.
LA CARTA DEI SERVIZI	1	3
PREMESSA	2	4
L'UTENTE	3	5
L'AZIENDA	4	6
I SERVIZI OFFERTI	5	9
DOMANDE FREQUENTI	6	10
TRATTAMENTO DEI DATI	7	14

PRONTORAPIDO®

assistenza rapida, in abbonamento, per riscaldamento e climatizzazione

1. LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi è la pubblicazione che raccoglie tutte le informazioni sull'attività svolta, sui servizi erogati e sulle modalità della nostra azienda con lo scopo di informare gli utenti utilizzatori dei nostri servizi.

Essere informato correttamente permette infatti all'utente una scelta consapevole e la carta dei servizi rappresenta uno degli strumenti per affermare con trasparenza la centralità dell'utente nel nostro sistema organizzativo.

Inoltre, un corretto approccio consentirà di gestire in modo controllato il percorso della richiesta di intervento ed il rispetto dei tempi pianificati.

La carta dei servizi, infine, pubblicizza tutti i servizi a cui l'utente può accedere.

PRONTORAPIDO®

assistenza rapida, in abbonamento, per riscaldamento e climatizzazione

2. PREMESSA

PRINCIPIO DI UGUAGLIANZA

Sarà garantita la parità di trattamento per tutti, indipendentemente dal sesso, età, razza, lingua, religione

od opinione politica.

PRONTORAPIDO®

assistenza rapida, in abbonamento, per riscaldamento e climatizzazione

3. L'UTENTE

L'utente ha diritto di essere servito con attenzione, cortesia e rispetto della persona e della sua dignità;

L'utente ha diritto di ottenere informazioni trasparenti, comprensibili, tempestive, corrette e complete;

L'utente ha diritto di ottenere riservatezza sui propri dati personali;

L'utente ha diritto di comunicare, attraverso il numero dedicato ai reclami, eventuali disservizi;

L'utente ha il dovere di mantenere un comportamento responsabile in ogni momento, collaborando con tutti i nostri operatori;

L'utente ha il dovere di comportarsi con rispetto e fiducia nei confronti del personale operativo, come premessa per un corretto rapporto duraturo;

L'utente ha il dovere di informare tempestivamente il nostro ufficio nel caso ci fossero variazioni di numeri di telefono, anagrafiche, indirizzi, e-mail, date e orari di appuntamento.

PRONTORAPIDO®

assistenza rapida, in abbonamento, per riscaldamento e climatizzazione

4. L'AZIENDA

Operiamo nel settore dell'assistenza tecnica da più di 40 anni.

Uniman srls

siamo in corso scuola Agraria, 51/c a Cerignola (FG)

L'accesso alla struttura è libero, senza prenotazione, e non esistono barriere architettoniche

Numero Verde Gratuito anche da cellulare **800.11.44.24**

e-mail info@prontorapido.it

sito web www.prontorapido.it

pec unimanpec@pec.it

Pagina Facebook [prontorapido](#)

PRONTORAPIDO®

assistenza rapida, in abbonamento, per riscaldamento e climatizzazione

4.1 AREA DI AZIONE

OPERIAMO NELLE PROVINCIE DI FOGGIA E BAT

4.2 L'IDEA DI PRONTORAPIDO

PRONTORAPIDO è un nuovo sistema per assistenza tecnica, su pompe di calore e caldaie, che consente il controllo in tempo reale di tutte le attività del nostro settore lavorativo col fine di ottimizzare tempi di intervento ed efficienza del servizio erogato.

Riusciamo a fare questo grazie al nostro sistema informativo recentemente introdotto e conforme alle direttive Industry 4.0 nell'ambito dei servizi.

Infatti, tutto il personale tecnico è dotato di tablet per l'integrazione con il nuovo sistema informativo, e la gestione delle attività, con archiviazione automatica, il portale di assistenza tecnica, consentirà al cliente di scaricare anche mediante qr-code il proprio libretto di impianto.

Il sistema prevede anche che venga inviato al cliente un rapporto di intervento dettagliato in tempo reale, una volta portato a completamento l'intervento.

La gestione dei dati ricavati dal sistema informativo ci consente di avere indicatori relativi al funzionamento della pompa di calore/caldaia e all'efficienza del servizio, nell'ottica di un miglioramento continuo della nostra attività.

PRONTORAPIDO®

assistenza rapida, in abbonamento, per riscaldamento e climatizzazione

4.3 ACCESSO AI SERVIZI

Gli uffici PRONTORAPIDO sono aperti dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 12:00 e dalle 15:00 alle 18:00 ed il sabato dalle 8:00 alle 12:00.

L'accesso dell'utente è libero, non esiste lista d'attesa ed alcun limite numerico.

I tempi di attesa per la programmazione dell'intervento sono mediamente dai 5 ai 10 minuti, i tempi di intervento tecnico sono nel 90% di casi evasi in giornata.

PRONTORAPIDO®

assistenza rapida, in abbonamento, per riscaldamento e climatizzazione

5. SERVIZI OFFERTI

I servizi che offriamo sono:

- CONTRATTI PER LA MANUTENZIONE DEL GENERATORE DI CALORE IN ABBONAMENTO CON PAGAMENTO RICORRENTE A CADENZA MENSILE;
- CONTRATTI PER LA MANUTENZIONE DEL GENERATORE DI CALORE IN ABBONAMENTO CON PAGAMENTO UNICO A CADENZA ANNUALE;
- MANUTENZIONE ORDINARIA DEL GENERATORE DI CALORE;
- MANUTENZIONE PREDIX DEL GENERATORE DI CALORE;
- ANALISI DI COMBUSTIONE UNI 10389;
- PROVA DI TENUTA IMPIANTO GAS UNI 11137, UNI 7129;
- ANALISI TERMOGRAFICHE;
- TRATTAMENTO CHIMICO PER IMPIANTO DI CLIMATIZZAZIONE;
- TRATTAMENTO CHIMICO PER IMPIANTO SOLARE TERMICO;
- PROVA DI TENUTA F-GAS;
- REGISTRAZIONE PORTALE F-GAS;
- REGISTRAZIONE CATASTI TERMICI PER BOLLINO ENERGETICO;
- IGIENIZZAZIONE CLIMATIZZATORE;
- DISINFEZIONE CLIMATIZZATORE CON PRESIDIO MEDICO CHIRURGICO;
- ASSISTENZA TECNICA PER CALDAIE A GAS;
- ASSISTENZA TECNICA PER POMPE DI CALORE;
- ASSISTENZA TECNICA PER IMPIANTI IBRIDI;
- ASSISTENZA TECNICA PER POMPE DI CALORE ACQUA-AMMONIACA;
- ASSISTENZA TECNICA MOTORI ENDOTERMICI;
- ASSISTENZA TECNICA SISTEMI VRF;
- ASSISTENZA TECNICA IMPIANTI SOLARI;

PRONTORAPIDO®

assistenza rapida, in abbonamento, per riscaldamento e climatizzazione

6. DOMANDE FREQUENTI

Cosa sono i FLIX?

I FLIX sono i servizi di assistenza tecnica con pagamento ricorrente mensile e in abbonamento di PRONTORAPIDO.

I FLIX sono due:

PRONTOFLIX (abbonamento della durata di 5 anni, in modalità scontata se attivata al momento del primo avviamento per i primi 5 anni. PRONTOFLIX include la copertura ricambi);

SMARTFLIX (abbonamento sempre attivabile per la durata massima di 5 anni. SMARTFLIX non include la copertura ricambi).

Cos'è un generatore di calore?

Il generatore di calore è il componente principale di un impianto di riscaldamento, è il responsabile della produzione di energia necessaria a riscaldare l'ambiente.

I generatori più comuni sono: le caldaie e le pompe di calore.

PRONTORAPIDO®

assistenza rapida, in abbonamento, per riscaldamento e climatizzazione

Cosa sono i PLUG-IN

I PLUG-IN sono dei servizi che servono a personalizzare il FLIX scelto.

Se vorrà personalizzare il suo servizio di assistenza adattandolo alle sue esigenze potrà decidere

di acquistare uno o più PLUG-IN.

I PLUG-IN prevedono il pagamento ricorrente mensile che verrà sommato al prezzo del FLIX scelto.

Quali sono i PLUG-IN?

I PLUG-IN sono:

PRONTO-FREE	Estensione di tempo del servizio assistenza durante le ore di pranzo
PRONTO-SABATO	Estensione di tempo del servizio assistenza durante il sabato pomeriggio
PRONTO-DOMENICA	Estensione di tempo del servizio assistenza durante la domenica mattina
PRONTO-SVEGLIA	Estensione di tempo del servizio assistenza alle prime ore della giornata lavorativa
PRONTO-EXTRATIME	Estensione di tempo del servizio assistenza dopo il normale orario lavorativo.
PRONTO-3RATE	Servizio “paracadute” che offre la possibilità di pagare eventuali spese, non comprese nei FLIX in tre comode rate mensili e senza interessi.

PRONTORAPIDO®

assistenza rapida, in abbonamento, per riscaldamento e climatizzazione

Ho visto un PLUG-IN che mi interessa, quando posso acquistarlo?

Lo può acquistare in qualunque momento.

Il PLUG-IN che ha scelto si legherà al suo FLIX fino alla sua scadenza.

Se volessi disdire il FLIX?

Potrà disdire il FLIX quando vuole ed insieme a lui verranno disattivati tutti i

PLUG-IN legati ad esso senza costi o penali.

Posso disattivare il FLIX mantenendo il PLUG-IN?

Purtroppo non è possibile disattivare il FLIX in quanto il PLUG-IN senza FLIX non sussisterebbe.

Posso disattivare il PLUG-IN mantenendo il FLIX?

PLUG-IN e FLIX una volta legati non possono essere separati.

In questo caso si dovrà procedere con la disdetta di entrambi e la successiva attivazione del solo FLIX.

PRONTORAPIDO®

assistenza rapida, in abbonamento, per riscaldamento e climatizzazione

Posso potenziare il mio FLIX con più PLUG-IN?

Certo, sarebbe perfino possibile acquistare tutti i PLUG-IN sempre in abbinamento al FLIX.

Quando verrebbero programmate le manutenzioni?

Le manutenzioni ordinarie PREDIX verrebbero programmate indicativamente da MARZO a SETTEMBRE.

Come avverrebbe la comunicazione tra PRONTORAPIDO e me?

Lei verrebbe contattato, sul suo numero telefonico, dal nostro call-center per programmare gli interventi di manutenzione.

Inoltre, se volesse, potrebbe essere contattato anche via e-mail o whatsapp.

PRONTORAPIDO®

assistenza rapida, in abbonamento, per riscaldamento e climatizzazione

7. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

UNIMAN srls opera nel rispetto delle prescrizioni del D. Lgs. 196/03 in materia di tutela e trattamento dei dati personali.