

SERVIZIO PARCHEGGI

STANDARD DI QUALITÀ E INDENNIZZI

Per l'erogazione del servizio parcheggi, SEAB SpA si dota di standard di qualità. Tali standard possono essere di carattere generale, relativi ad obiettivi di qualità del servizio, oppure specifici, relativi cioè a ciascuna delle prestazioni rese al Cliente e quindi direttamente verificabili. Gli standard che si riferiscono alla continuità, regolarità di erogazione e alla tempestività di ripristino del servizio, sono da considerarsi validi in condizioni «normali» di esercizio, escludendo perciò situazioni straordinarie dovute ad eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi (diretti o indiretti) o ad atti dell'autorità pubblica.

Standard di qualità

Nelle tabelle sottostanti sono indicati, gli standard di qualità che SEAB SpA garantisce nell'espletamento del servizio parcheggi.

Standard sottoposti a indennizzo

Descrizione	Tempo massimo
Consegna di un preventivo/ offerta economica	20 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta
Attivazione di un abbonamento	5 giorni lavorativi dalla richiesta
Risposte a reclami, segnalazioni e suggerimenti scritti	entro 20 giorni dal ricevimento

Gli indennizzi

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità del servizio parcheggi, SEAB SpA corrisponde al Cliente, su **richiesta scritta**, un indennizzo corrispondente ad una carta valore di 10€ da utilizzare nei parcheggi in struttura BZ-Centro, Tribunale e Palasport.

Le richieste di rimborso, corredate dalle informazioni e dai documenti che possono comprovare il mancato rispetto dei suddetti impegni, devono essere inviate alla SEAB SpA - Direzione Parcheggi, via Macello 95, 39100 Bolzano, entro 30 giorni dalla data della prestazione contestata (fa fede la data di protocollo dell'azienda).

Ulteriori impegni di qualità

Descrizione	Tempo medio
Avviso di sospensione temporanea del servizio per interventi di manutenzione programmati nei parcheggi in struttura (es. chiusura di un piano)	Comunicazione scritta almeno 1 settimana prima dell'inizio dei lavori di manutenzione esposta all'interno del parcheggio in struttura interessato
Avviso di sospensione temporanea del servizio per interventi di manutenzione programmati nei parcheggi in struttura che interessano l'intero impianto con inibizione di accesso all'intera struttura	oltre alla comunicazione scritta esposta all'interno del parcheggio, comunicazione anche attraverso il sito Internet alla sezione "News" e la pagina facebook di SEAB almeno 1 settimana prima dell'inizio dei lavori
Avviso di sospensione temporanea del servizio per interventi di manutenzione straordinari dovuti a causa di forza maggiore (provvedimenti dell'autorità, eventi straordinari, scioperi, ecc.) o eventi che non possono essere attribuiti a SEAB SpA (danneggiamenti di terzi, ecc.) o emergenze (difetti tecnici, ecc.)	comunicazione immediata tramite avvisi esposti all'interno dei parcheggi