

Procedura di trattamento dei reclami e risoluzione delle controversie

(ex artt. 38 e 39 del Decreto Legislativo n. 35 del 15 marzo 2017)

Il mandante che intende elevare un reclamo nei confronti di GetSound è tenuto ad inviare il reclamo per mezzo PEC all'indirizzo della società getsound@legalmail.it (di seguito "Invio del Reclamo").

La comunicazione dovrà essere completa in ogni suo elemento e dovrà dettagliare l'oggetto, il contenuto ed i motivi del reclamo, allegando tutta la documentazione necessaria a cui il reclamo fa riferimento.

Qualora GetSound ritenga il reclamo fondato adotterà ogni più opportuna e tempestiva attività per la risoluzione del reclamo.

GetSound risponderà, sempre per mezzo per PEC, entro 45 (quarantacinque) giorni dall'Invio del Reclamo.

Qualora il mandante non condivida la posizione assunta da GetSound, dovrà fare richiesta, sempre per mezzo PEC e non più tardi di 30 (trenta) giorni dalla ricezione dell'anzidetta PEC da parte di GetSound, di sottoporre il reclamo all'Organismo di vigilanza ex D. Lgs. 231/2001 (di seguito "richiesta per Organismo di vigilanza").

L'Organismo di vigilanza verrà investito del reclamo dal legale rappresentante della società che avrà cura di inviare, senza ritardo, ogni documentazione relativa al reclamo stesso.

L'Organismo di vigilanza, se opportuno, convocherà e sentirà il mandante e/o il rappresentante legale di GetSound. Non più tardi di 45 (quarantacinque) giorni dalla Richiesta per l'Organismo di vigilanza, lo stesso Organismo di vigilanza rilascerà una relazione scritta sul reclamo (di seguito la "Relazione").

La Relazione sarà inviata al Mandante per mezzo PEC.