



# CARTA DEI VALORI E DELLA QUALITÀ

**BEN** è un professionista di fiducia.

È l'idraulico, il falegname, il fabbro, il termoidraulico, l'imbianchino, il posatore di piastrelle, l'impresa edile di cui hai bisogno quando, come e dove vuoi.

**BEN** ascolta, agisce, si prende cura della casa con passione, professionalità e tempestività.

È onesto. È esperto. E qualunque sia la tua necessità è sempre pronto a darti una mano.

**BEN** lavora **BENE** e ha a disposizione gli strumenti tecnologicamente più evoluti.

Applica i prezzi migliori, perché acquista i pezzi di ricambio attraverso uno dei più grandi centri d'acquisto in Italia; per questo **BEN** fa **BENE** anche nel prezzo!

**BEN** è sempre con te perché è smart come il tuo smartphone, basta installare l'app e risponderà a ogni tua chiamata e richiesta e busserà alla tua porta con un sorriso e la soluzione ai tuoi problemi.

E dopo averlo visto all'opera ti garantiamo che dirai: **"BRAVO, BEN! BEN FATTO!"**.

Nella presentazione di **BEN** è racchiuso il nostro concetto di servizio e di qualità del lavoro.

**BEN** è il tecnico della tua zona che abbiamo scelto per te; non te lo indichiamo tra altri che sono disposti a svolgere il servizio che richiedi, ma, dopo averlo selezionato tra i migliori, abbiamo condiviso con lui un metodo di lavoro innovativo per il mondo degli artigiani e dei professionisti.

Abbiamo predisposto una nuova organizzazione del lavoro strutturata per processi, totalmente informatizzata attraverso **BEN**, affinché possa prendersi cura di te e della tua casa, in totale trasparenza, nel tempo, ed essere sempre pronto a rispondere alle tue esigenze.

**BEN non è un tecnico, è il tuo tecnico di fiducia!**

CIÒ IN CUI **BEN** CREDE:

## **CHIAREZZA E TRASPARENZA NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI**

- **BEN** è una innovativa piattaforma di lavoro per i tecnici e gli artigiani.
- **BEN** è un punto di incontro tra domanda e offerta di servizi e non ha altre finalità.
- I professionisti e gli artigiani sono imprenditori e svolgono la loro attività in modo autonomo e per proprio conto.
- È responsabilità dei professionisti adoperarsi per chiedere e ottenere tutte le autorizzazioni e i permessi eventualmente necessari all'esercizio dell'attività di impresa.
- **BEN** non è responsabile di eventuali violazioni in materia.
- I professionisti sono responsabili di fornire informazioni veritiere, accurate e corrette sui metodi, le qualità professionali e tutti gli aspetti relativi ai propri lavori.

## **L'UTENTE È UN CLIENTE, CIOÈ UN BENE PREZIOSO**

### **BEN è un professionista di fiducia e come tale attento ai propri clienti.**

- Per BEN non ci sono differenze tra i clienti storici e i nuovi clienti della rete, tutti sono un BENE prezioso da aiutare e servire.
- Il personale di BEN si presenterà con uno strumento di riconoscimento e con un abbigliamento ordinato per rispetto al cliente.

## **IL LAVORO DEVE ESSERE FATTO BENE**

### **Qualità nella esecuzione dei lavori**

- Il tecnico BEN garantisce l'esecuzione scrupolosa dei servizi offerti, opera con cortesia, nei tempi e con le modalità concordate con il cliente e si assume in proposito ogni responsabilità.
- BEN garantisce interventi tempestivi in relazione alla situazione oggettiva esistente al momento della richiesta (disponibilità di personale, necessità di particolari attrezzature tecniche, esigenza del cliente).
- In ogni caso il tecnico BEN garantisce l'intervento entro il termine concordato con il cliente.

### **Lavorare con rispetto**

- I tecnici di BEN si impegnano a utilizzare metodi di lavoro innovativi.
- Compatibilmente con le situazioni specifiche, i tecnici di BEN si impegnano a ridurre al minimo le attività di demolizione, a lavorare mantenendo l'area di lavoro nella massima pulizia e ordine, a proteggere gli arredi presenti e a operare negli orari consentiti dal regolamento di condominio senza arrecare disturbi a terzi.
- Il tecnico BEN s'impegna, nella massima trasparenza, a utilizzare ricambi originali; e, ove non fosse possibile, l'utilizzo di ricambi equivalenti sarà concordato con il cliente.
- Il tecnico BEN utilizza esclusivamente attrezzature, strumenti, abbigliamento, accorgimenti e procedure d'esecuzione conformi alle norme e ai regolamenti.
- L'attrezzatura tecnica è oggetto di controlli regolari e di manutenzione periodica.
- Il tecnico BEN lavora nel rispetto delle normative sulla sicurezza e sulla privacy.
- Il tecnico BEN lavora nel rispetto della protezione dell'ambiente e smaltisce i rifiuti delle lavorazioni secondo le normative in essere.

## **LA FIDUCIA DEVE AVERE SOLIDE BASI DI APPOGGIO**

### **BEN crede**

- Che la persona sia il bene più prezioso.
- Nel rispetto dei meno fortunati o dotati.
- Nell'importanza del lavoro per la dignità della persona.
- Nel riconoscimento di un giusto compenso per chi lavora.
- Nella uguaglianza tra gli esseri umani.

### **BEN rifiuta**

- Ogni tipo di discriminazione.
- Il lavoro minorile.
- Lo sfruttamento della persona.
- Il gioco d'azzardo, lo sfruttamento di immagini pornografiche e tutte le forme di informazione mendace.

## **LE PROMESSE DEVONO ESSERE MANTENUTE**

Tutti i tecnici della rete si sono impegnati con BEN e i clienti a rispettare i contenuti di questa Carta.

Le violazioni dei principi e degli standard descritti possono essere segnalate nell'apposita sezione del Portale o dell'App.

BEN si impegna fin da ora a risolvere i problemi segnalati per il mantenimento delle promesse.