



## ***Codice Deontologico***

1. Con il presente Codice Deontologico **La Bolgetta** intende volontariamente impegnarsi al rispetto di precise norme di comportamento derivanti dalla convinzione che tutti i rapporti umani, inclusi quelli commerciali, economici e di lavoro, contribuiscono a creare una società migliore e a diffondere il *ben-essere* sociale.
2. Nello svolgimento della propria attività **La Bolgetta** si atterrà a tutte le disposizioni di legge applicabili alla propria fattispecie, nonché alle previsioni del presente Codice ed agli usi eventualmente esistenti e consolidati per il settore di appartenenza.
3. Tutte le persone facenti parte dell'organizzazione (Titolari, Dirigenti, Dipendenti e Collaboratori a qualsiasi titolo) osserveranno, nella propria attività, i principi di lealtà, probità, trasparenza nei confronti di tutti e svolgeranno le proprie mansioni con competenza e professionalità.
4. **La Bolgetta** svolge altresì la propria attività nel rispetto del D. Lgs. N. 196 del 30/06/2003 concernente la tutela delle persone e degli altri soggetti in merito al trattamento dei dati personali, raccogliendo dati e informazioni in modo lecito, corretto e riservato. **La Bolgetta** inoltre, quale esecutrice di un servizio di pubblico interesse, è a conoscenza delle norme che tutelano il segreto epistolare ed il segreto di ufficio e si impegna a rispettarle scrupolosamente.
5. Nei rapporti contrattuali, **La Bolgetta** opera con la massima chiarezza, veridicità e trasparenza. In particolare, al Cliente verranno sempre evidenziati con precisione:
  - a) il tipo di servizio che verrà prestato;
  - b) le modalità ed i tempi di esecuzione;
  - c) gli eventuali rischi connessi al servizio richiesto;
  - d) il corrispettivo richiesto e le modalità e i termini di pagamento.
6. **La Bolgetta**, nell'esecuzione dei servizi, si impegna a:
  - a) individuare con chiarezza le esigenze intrinseche ed estrinseche del Cliente, compatibilmente con le informazioni da quest'ultimo rilasciate, per adattarvi le capacità di cui dispone, i requisiti tecnici e gli obblighi commerciali;
  - b) assicurare la conformità dei processi di esecuzione dei servizi secondo quanto offerto in fase preliminare, garantendo al cliente il rispetto delle sue esigenze, ove compatibili con le potenzialità dell'impresa, e verificando periodicamente la sua soddisfazione;
  - c) sviluppare un'azione continua di miglioramento dei processi interni;
  - d) ottimizzare il processo di qualificazione dei propri addetti, curandone la formazione e la cultura professionale;
  - e) selezionare e qualificare opportunamente i fornitori e le risorse umane.



7. **La Bolgetta** considera fondamentale l'impatto ambientale derivato dall'erogazione dei propri servizi, privilegiando al loro interno i comportamenti atti a prevenire gli effetti negativi ed a favorire il rispetto dell'ambiente e della sostenibilità, nonché la ricerca e l'adozione di strumenti e sistemi utili a minimizzare l'impatto ambientale, nel limite della compatibilità economica.
8. Nei rapporti col mondo sociale ed economico, **La Bolgetta** si impegna a diffondere le convinzioni recepite nel presente Codice.
9. In caso di controversie con Clienti, Fornitori, Pubblica Amministrazione e terzi qualsivoglia, **La Bolgetta** si impegna a ricercare soluzioni eque percorrendo preliminarmente, ove possibile, vie di conciliazione che non diano adito ad irrigidimenti pregiudiziali ed offrano la possibilità di prosecuzione di rapporti amichevoli anche dopo il raggiungimento di un accordo.
10. **La Bolgetta** si impegna ad adottare modelli contrattuali contenenti clausole eque e chiaramente comprensibili e ad evitare l'abuso di dipendenza economica, in particolare evitando un significativo squilibrio di diritti ed obblighi in proprio favore, anche qualora ciò fosse nelle sue concrete possibilità.
11. **La Bolgetta** impronta la propria attività intorno alla figura del cliente e dei beneficiari indiretti dei propri servizi (ad esempio: destinatari della corrispondenza da recapitare). Si impegna pertanto a cercare di recepire e armonizzare al meglio le loro esigenze.  
La perdita di un Cliente, a causa di una mancanza da parte de **La Bolgetta**, è considerata un grave evento negativo. Per questo **La Bolgetta** adotterà metodologie per conoscere i propri clienti, capirne le esigenze e verificarne la soddisfazione.
12. Tutte le persone od organizzazioni che entrano o desiderano entrare in contatto con **La Bolgetta** potranno essere messe a conoscenza del presente Codice Deontologico, con tutti i sistemi di informazione consentiti dalla legge.
13. I Fornitori, pur essendo oggetto di un rapporto di rilevante interesse economico, saranno scelti non solo sulla base del concetto qualità/quantità/prezzo, ma anche su altri fattori, quali ad esempio la costanza della qualità, la disponibilità ad interagire nell'interesse de **La Bolgetta** e la capacità ad implementare azioni correttive a fronte di non conformità dichiarate. I rapporti con i Fornitori sono inoltre fondati su comportamenti di collaborazione, trasparenza e reciproca lealtà.
14. **La Bolgetta** si impegna ad osservare tutte le norme in materia di lavoro, con particolare riguardo alla sicurezza ed alla salute delle persone ed alla loro formazione continua.
15. Tutti i Collaboratori de **La Bolgetta** vengono periodicamente informati sulle politiche e sugli obiettivi aziendali e sul loro perseguimento, e stimolati a sentirsi parte di una squadra i cui rapporti sono fondati sul rispetto e la stima reciproci.
16. **La Bolgetta** si astiene tassativamente dal porre in atto comportamenti di concorrenza sleale come definiti dall'art. 2598 del Codice Civile e dal formulare giudizi sulla professionalità delle imprese concorrenti, ancorchè richiesti dai Clienti, anche potenziali. Eventuali comparazioni con imprese concorrenti potranno essere effettuate soltanto in relazione ad elementi veridici, omogenei ed obiettivi.



In caso di interazioni con altre imprese di settore, **La Bolgetta** collaborerà lealmente e fattivamente, nell'interesse prevalente della Clientela, e pretenderà un analogo comportamento da parte delle imprese collaboratrici.

17. **La Bolgetta** prenderà dettagliatamente in esame tutte le eventuali segnalazioni che le pervenissero in ordine a ipotizzate non osservanze del presente Codice, fornendo ai richiedenti tutte le necessarie spiegazioni.
18. Il presente Codice potrà essere divulgato a livello nazionale tramite iniziative apposite o con l'ausilio di altri partners disponibili.