

Procedura di trattamento dei reclami e risoluzione delle controversie a norma degli articoli 38 e 39 Decreto.

Il mandante che intende elevare un reclamo nei confronti della società è tenuto ad inviare il reclamo per mezzo PEC all'indirizzo della società evolutionsrl2015@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.

La società risponderà, sempre per mezzo per PEC, entro 45 giorni dall'Invio del Reclamo. Qualora la società ritenga il reclamo fondato adotterà ogni attività di remediation opportuna e necessaria a favore del mandante.

Qualora il mandante non condivida la posizione assunta dalla società, sempre per mezzo PEC, dovrà fare richiesta, non più tardi di trenta giorni dalla ricezione della PEC da parte della società, di sottoporre il reclamo all'organismo di sorveglianza (di seguito **“Richiesta per Organismo di sorveglianza”**).

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

L'Organismo di sorveglianza, se opportuno, convocherà e sentirà il mandante e/o il rappresentante legale della società. Non più tardi di 60 giorni dalla Richiesta per l'Organismo di sorveglianza, lo stesso Organismo di sorveglianza rilascerà una relazione scritta sul reclamo (di seguito la **“Relazione”**).

La Relazione sarà inviata al mandante per mezzo PEC.