



Better conflicts, Better outcomes, Better world

## Procedura Reclami

Servizi di Risoluzione delle Controversie Commerciali

CEDR ha definito standard elevati per tutta la gamma dei servizi offerti. Il nostro intento è di soddisfare questi standard in ogni assegnazione, ma è prevista una procedura per la gestione dei reclami la quale assicura che vengano presi in considerazione con la dovuta attenzione.

CEDR si propone di fornire un servizio reattivo e puntuale a tutti i nostri clienti, noi provvederemo:

- a trattare tutti i reclami con la dovuta attenzione e ad affrontarli appropriatamente;
- a risolvere prontamente i reclami; e
- apprendere dai reclami adottando misure atte a migliorare il nostro servizio.

### I reclami vanno inoltrati a:

Lauren McGuirl

Direttore dei Servizi Controversie Commerciali

Servizi CEDR

Centro Internazionale di Risoluzione delle  
Controversie

100 St. Paul's Churchyard

Londra

EC4M 8BU

Tel.: +44 (0) 20 7536 6022

E-mail:

[lmcguirl@cedr.com](mailto:lmcguirl@cedr.com)

Il reclamo sarà dunque gestito in conformità con la nostra procedura di reclamo.

### Quali sono le informazioni che dobbiamo raccogliere?

- Il vostro nominativo e i recapiti per contattarvi
- Le informazioni riguardanti il vostro reclamo
- Che cosa si desidera ottenere

**Centre for Effective  
Dispute Resolution**  
100 St. Paul's Churchyard  
Londra  
EC4M 8BU

T: +44 (0)207 536 6060  
Sito Web: [cedr.com/commercial](http://cedr.com/commercial)  
E-mail: [info@cedr.com](mailto:info@cedr.com)



**Better conflicts, Better outcomes, Better world**

## **Che cosa ci si attende da noi**

### **Noi provvederemo a:**

- Accusare il ricevimento del reclamo entro cinque giorni lavorativi, indicando il tempo necessario per inviare una risposta esauriente. (Se non si riceve una conferma di ricevimento entro questo termine, contattateci nel caso in cui non sia stata ricevuta)
- Esaminare il reclamo accuratamente e approfonditamente.
- Risponderemo entro 14 giorni lavorativi alla vostra richiesta con una risposta esaustiva (talvolta potrebbe essere necessario una tempistica superiore, ma ciò sarà specificato nella comunicazione di ricezione).
- Se non ci si ritiene soddisfatti della risposta, la questione sarà sottoposta al Direttore Operativo/Segretario Aziendale CEDR per esaminare ulteriormente il reclamo.

Il trattamento riservato all'utente non sarà meno favorevole a seguito della presentazione di un reclamo relativo ai nostri servizi.

Inoltre, vi invitiamo a esprimerci apprezzamenti e feedback se abbiamo superato le vostre aspettative, affinché possiamo trasmetterli alla persona/al team interessato e trarre insegnamento da ciò che facciamo bene e dagli errori che commettiamo.