



CODICE ETICO DEI RIVENDITORI VEICOLI D'OCCASIONE

OBIETTIVI

- a. Operare nella piena conoscenza e rispetto della normativa europea vigente;
- b. Elevare la curva del valore percepito dell'intera Categoria;
- c. Agire in modo trasparente al fine di elevare la fiducia sulla Categoria;
- d. Massimo rispetto degli interessi dei Consumatori;
- e. Promuovere la fiducia dei clienti anche attraverso lo strumento pubblicitario a mezzo web e stampa;
- f. Mantenimento di elevati standard professionali;
- g. Trasparenza e completezza dell'informazione nei confronti dei clienti,
- h. Diligenza e accuratezza nell'esecuzione degli accordi contrattuali;
- i. Contribuire ad accrescere la reputazione della categoria;
- j. Promuovere lo spirito di collaborazione tra appartenenti alla Categoria;
- k. Integrità e onestà personale e professionale nei rapporti con il cliente;
- l. Equità nell'esercizio dei propri diritti, rispetto ai pari diritti della controparte;
- m. Impegnarsi a prevenire l'insorgere di potenziali contenziosi;
- n. Valorizzare la formazione di tutti gli addetti commerciali;
- o. Qualità e trasparenza dei servizi e prodotti proposti alla clientela;

A TAL UOPO

a garanzia del pubblico impegno di "trasparenza e legalità", si istituisce l' Albo Etico Nazionale dei Rivenditori di Veicoli d'Occasioni (anche denominato Albo Etico Nazionale AIRVO); al quale ciascun Rivenditore Associato AIRVO aderisce volontariamente.

L'Albo Nazionale AIRVO è in imprescindibilmente legato ai valori associativi espressi nel seguente Codice Etico Comportamentale.



INTRODUZIONE

1. Identità associativa

Il marchio o logo che identifica l'Associato AIRVO, è ad esclusivo utilizzo in qualsivoglia modalità comunicativa (web, stampa, ecc) dell'Associato AIRVO con tessera associativa in corso di validità.

2. Ambito di applicazione del Codice Etico

Il presente Codice Etico è redatto dalla Associazione Italiana Rivenditori Veicoli d'Occasione (di seguito, congiuntamente, "AIRVO") ed adottato in Italia dai Rivenditori ad essa aderenti in qualità di Soci Fondatori, Onorari, Ordinari e Sostenitori (di seguito, congiuntamente, "Destinatari" o "Associato AIRVO").

Il presente Codice Etico, imprescindibilmente correlato all'Albo Etico Nazionale, è stato concepito ai fini di:

- 1) sviluppare senso di appartenenza e identità di gruppo fra gli appartenenti alla Categoria;
- 2) definire le comuni strategie per il raggiungimento di diverse finalità ed obiettivi;
- 3) rafforzare i diritti e riconoscere i doveri del Rivenditore, nei confronti delle Pubbliche Istituzioni Nazionali ed Europee;
- 4) rivalorizzare l'immagine del Rivenditore, nei confronti della pubblica opinione e dei clienti consumatori.

Il Codice Etico si applica e guida la condotta degli Amministratori e Legali Rappresentanti, dei componenti degli organi sociali delle Aziende Associate, di qualsiasi soggetto in posizione apicale, di tutto il personale dipendente, ivi inclusi lavoratori a termine o a tempo parziale e i lavoratori con contratto di somministrazione, di eventuali collaboratori esterni a qualsivoglia titolo, che direttamente o indirettamente, stabilmente o temporaneamente hanno rapporti con la clientela (Consumatori e Persone Giuridiche) al fine di perseguirne gli obiettivi commerciali correlati alle attività di compravendita di veicoli o servizi esercitata dagli Associati AIRVO.

Tutti i Destinatari del Codice Etico, nel perseguimento dei propri obiettivi, sono tenuti e si impegnano ad operare con integrità e nel rispetto delle leggi e normative vigenti.

I Destinatari si impegnano ad agire attenendosi sempre – per quanto di propria competenza - alle prescrizioni contenute nel Codice Etico. Tali regole integrano il comportamento che ogni persona è tenuta ad osservare in virtù delle disposizioni di legge e in generale della normativa vigente applicabile.

2.1 Principi di riferimento

Il Codice Etico esprime gli impegni e le responsabilità etiche che devono essere rispettate nella conduzione delle attività di compravendita da parte dei Destinatari.

Conformità alle leggi, trasparenza e correttezza gestionale, fiducia, rispetto e cooperazione sono i principi etici di AIRVO e da cui deriva l'etico modello di condotta espresso nel presente codice; al fine di competere efficacemente e lealmente sul mercato, migliorare la soddisfazione dei propri clienti e sviluppare le competenze e la crescita professionale delle proprie risorse umane.

Tutti coloro che operano per l'Associato AIRVO, senza distinzioni ed eccezioni, sono pertanto impegnati ad osservare e a far osservare questi principi nell'ambito delle proprie funzioni e responsabilità.



2.2 Comportamenti non etici

I comportamenti non etici compromettono il rapporto di fiducia dell'Associato AIRVO con i terzi. Non sono etici i comportamenti di chiunque dei Destinatari cerchi di procurare un indebito vantaggio o interesse per sé attraverso pratiche che il Legislatore definisce scorrette o ingannevoli.

Non sono tollerate le azioni che violano normative di legge o più in generale contrarie al presente Codice Etico.

3. PRINCIPI GENERALI

3.1. Rispetto di leggi e regolamenti

AIRVO, anche a mezzo del presente codice etico, ha come principio imprescindibile il rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti.

A tal uopo, AIRVO, non avvierà né proseguirà alcun rapporto associativo con chi non intenda osservare i suddetti principi.

3.2. Rispetto della persona (fisica e giuridica)

L'Associato AIRVO si impegna a rispettare i diritti, l'integrità fisica, culturale e morale di tutte le donne e gli uomini con cui si relaziona.

La centralità della persona si esprime in particolare attraverso la valorizzazione dei propri collaboratori (siano essi dipendenti o legati da altro rapporto di lavoro), l'attenzione rivolta ai bisogni e alle richieste dei clienti, la correttezza e trasparenza anche nella fase di negoziazione.

Tali principi comportamentali vengono applicati anche nei confronti delle persone giuridiche.

3.3. Rispetto dell'ambiente

L'Associato AIRVO si impegna a gestire le proprie attività perseguendo la tutela dell'ambiente ed il miglioramento continuo delle prestazioni in questo particolare ambito, anche in considerazione degli impatti ambientali dovuti all'attività produttiva.

Coerentemente, lo stesso, pone tra i suoi obiettivi:

- il rispetto della normativa nazionale vigente in materia ambientale;
- la sensibilizzazione e formazione del personale, affinché sia consapevole degli aspetti ed impatti ambientali connessi alle proprie attività e si impegni ad operare nel rispetto dell'ambiente, contribuendo al raggiungimento degli obiettivi aziendali.



3.4. Onestà e integrità

Nell'ambito della loro attività professionale, i Destinatari sono tenuti a rispettare con diligenza le leggi ed il presente Codice Etico.

3.5. Trasparenza

I Destinatari si impegnano a fornire, informazioni commerciali complete, corrette, adeguate e tempestive sia all'esterno (a mezzo web e stampa) che all'interno del punto vendita.

Le informazioni dovranno essere rese in modo chiaro e semplice.

3.6. Tutela della Privacy

L'Associato AIRVO assicura la riservatezza dei dati personali dei clienti in proprio possesso, in conformità alla normativa vigente (per quanto riguarda l'Italia il Decreto GDPR e successive modifiche).

Ai Destinatari è fatto obbligo di trattare dati personali nel rispetto scrupoloso delle normative di riferimento.

4. CRITERI DI CONDOTTA

4.1. Sviluppo della professionalità

La conoscenza e la continua crescita personale e professionale, estesa anche al personale dipendente ai collaboratori esterni a qualsivoglia titolo della Società; ciascuno con le proprie capacità, ambizioni e la loro dedizione, sono un fattore indispensabile per il successo imprenditoriale dell'Associato AIRVO. Per questo motivo AIRVO tutela la propria rete associata promuovendo il valore della corretta informazione e formazione; mirando al miglioramento e all'accrescimento del patrimonio di conoscenze e di competenze individuali.

4.2. Criteri di condotta nella conduzione degli affari

4.2.1. Norme generali

I Destinatari sono tenuti, nei rapporti con la clientela, a mantenere un comportamento etico, rispettoso delle leggi e improntato alla massima correttezza ed integrità.

4.2.2. Impegno per la soddisfazione dei clienti e per la qualità dei prodotti e servizi erogati



L'Associato AIRVO considera la soddisfazione dei propri clienti un obiettivo aziendale primario, che viene costantemente perseguito attraverso l'impegno nel dare concrete risposte alle esigenze dei clienti, in particolare nelle fasi di vendita e di post vendita.

L'Associato AIRVO si impegna a fornire alla clientela informazioni esaurienti ed accurate sui veicoli, sui prodotti ed i servizi loro forniti così da consentire loro di fare scelte consapevoli.

L'Associato AIRVO si impegna a comunicare con i clienti in modo chiaro e trasparente, informandoli correttamente e costantemente sulle caratteristiche dei veicoli offerti, utilizzando un linguaggio semplice e comprensibile ed assicurando sempre il mantenimento della condizione di pariteticità con i clienti.

I Destinatari sono sempre tenuti nei rapporti con i clienti a comportamenti improntati all'assoluta onestà, trasparenza e cortesia.

4.2.3. Rapporti con i Mass Media

La comunicazione verso l'esterno deve seguire i principi guida della verità, correttezza, trasparenza e prudenza.

I rapporti con i Mass Media, relativamente alle inserzioni o comunicazioni pubblicitarie di vendita, devono essere improntati al rispetto della normativa vigente, del Codice Etico e dei principi già sopra delineati con l'obiettivo di tutelare l'immagine dell'Associato, tutelare i diritti del cliente consumatore o persona giuridica, altresì gli l'immagine istituzionale di AIRVO.

4.2.4. Prevenzione del riciclaggio e dell'evasione IVA

E' fatto obbligo a tutti i Destinatari di rispettare tutte le norme e disposizioni sia nazionali che internazionali in materia di lotta al riciclaggio ed evasione rispetto al dovuto versamento Iva, con riferimento alle attività di compravendita con l'estero.

4.2.5. Tutela del patrimonio intellettuale

AIRVO promuove le attività di ricerca e innovazione del proprio patrimonio intellettuale e lo protegge.

Rispetta, a sua volta, il patrimonio intellettuale altrui, portando particolare attenzione e richiedendo a tutti i Destinatari di prestare particolare attenzione al rispetto e alla protezione del patrimonio intellettuale di AIRVO e di prevenire ogni violazione del patrimonio intellettuale altrui.

5. MODALITÀ DI ATTUAZIONE

5.1. Diffusione ed osservanza del Codice Etico

AIRVO promuove la conoscenza e l'osservanza del Codice Etico tra tutti i Destinatari richiedendone il rispetto e prevedendo, in caso di inosservanza, la facoltà unilaterale di esclusione dell'Associato AIRVO dal libro soci. I soggetti sopra indicati sono, pertanto, tenuti a conoscere il contenuto del Codice Etico, ad osservarlo, a



condividerne i principi e a darne attuazione, chiedendo - ove necessario - e ricevendo dalla Segreteria Nazionale gli opportuni chiarimenti in merito alle interpretazioni del suo contenuto.

AIRVO promuove la conoscenza del Codice Etico presso le Pubbliche Istituzioni nazionali ed europee, presso le Associazioni dei Consumatori e direttamente al pubblico a mezzo del sito web. www.airvo.it ed organizzando appositi tavoli istituzionali, summit e convegni.

5.2 Visibilità all'Associato

La quasi totalità dei clienti finali naviga sul web prima di acquistare un veicolo, specie se km0, usato o d'occasione. Spesso, i tradizionali siti di vendita utilizzati da noi rivenditori offrono ampio spazio alle caratteristiche del veicolo offerto (tipologia, allestimento, km, prezzo, ecc...) ma nessuna indicazione certa ed inequivocabile su informazioni che possano rassicurare il cliente circa le reali condizioni del veicolo del quale valuterà l'acquisto e soprattutto tutelarne circa il suo futuro utilizzo.

La rete associata AIRVO si presenta, al consumatore finale attraverso una vetrina digitale che rende semplice ed immediato ottenere tutte le informazioni ed indicazioni per lui più importanti, soprattutto quelle previste dalla normativa vigente.

Attraverso il portale, presente sul sito www.airvo.it, è possibile – oltre ad ottenere tutte le informazioni tecniche e legali necessarie – trovare il punto di vendita Associato AIRVO più vicino e scoprire linkandosi direttamente al sito web del rivenditore o alla vetrina web dallo stesso indicata.

All'interno del punto vendita le parti hanno libera autonomia di completare l'acquisto.

Si crea così, attraverso il portale dedicato alla vetrina web per i soci aderenti, il contatto diretto tra Cliente Consumatore e Rivenditore; consentendo a quest'ultimo di avere una visibilità "etica" e concrete opportunità commerciali.

6. ORGANISMO DI VIGILANZA

AIRVO si configura in qualità di "garante di legalità" nelle attività di compravendita di veicoli usati e d'occasione presente in rete, altresì presente presso ogni punto vendita aderente su tutto il territorio nazionale.

A tal uopo, AIRVO ha costituito l'Organismo di Vigilanza ai sensi delle leggi vigenti, avente il compito di vigilare sull'attuazione e sul rispetto del presente Codice Etico.

Tutti i Destinatari sono tenuti a segnalare, per iscritto, eventuali inosservanze del presente Codice Etico, di disposizioni di legge o delle procedure aziendali, di cui siano venuti a conoscenza indirizzandole all'Organismo di Vigilanza al seguente indirizzo e-mail:

organismodivigilanza@airvo.it

A tale fine è assicurata la riservatezza dell'identità del segnalante, fatti salvi gli obblighi di legge.

La responsabilità di ascoltare l'autore della segnalazione, nonché il responsabile della presunta violazione sarà a discrezione dell'Organismo di Vigilanza.



In esito a tale attività, l'Organismo di Vigilanza segnalerà al Consiglio Direttivo quei comportamenti che motivino l'applicazione dell'eventuale esclusione dell'Associato, di cui al precedente punto 4.1.

6.1 Linee guida del sistema sanzionatorio

La violazione dei principi fissati nel Codice Etico compromette il rapporto fiduciario tra AIRVO ed i Destinatari; incluse le reiterate violazioni commesse da dipendenti e collaboratori in genere dell'Associato.

**In vigore dal
26 Settembre 2018**