

PROCEDURA DI RECLAMO

PER I SERVIZI EROGATI DA LEGAL PROFESSIONAL NETWORK SRL

Aggiornata a settembre 2026

Art. 1 – Applicabilità del documento e definizioni

La procedura di seguito riportata illustra le modalità operative previste da **Legal Professional Network srl** per la gestione dei reclami ricevuti relativi ai propri servizi, con particolare riferimento ai corsi di formazione erogati.

Legal Professional Network srl adotta la seguente procedura interna per assicurare e garantire:

- una sollecita ed esaustiva trattazione dei reclami presentati;
- l'uniformità di comportamento dei professionisti e delle unità organizzative interne ed esterne coinvolte nell'erogazione dei servizi;
- il rispetto delle indicazioni della Certificazione di qualità adottata dalla società, ove applicabile.

Nell'adottare la presente procedura, **Legal Professional Network srl** si ispira ai seguenti **Principi Generali**:

Accessibilità: la procedura di reclamo è facilmente accessibile per tutti i Clienti.

Tracciabilità: il reclamo deve essere sempre registrato.

Tempestività: la società garantisce risposta al reclamo nel più breve tempo possibile.

Trasparenza: devono sempre essere rese note al Cliente le modalità con cui presentare il reclamo e i suoi diritti, oltre a essere garantita la massima trasparenza nella rendicontazione sull'attività di gestione dei reclami.

Chiarezza: nelle risposte indirizzate ai Clienti occorre spiegare sempre in maniera chiara le ragioni della scelta compiuta da **Legal Professional Network srl**.

Correttezza: nella gestione del reclamo la condotta di **Legal Professional Network srl** è improntata alla massima correttezza nei confronti dei Clienti.

Obiettività: la società si impegna a trattare ogni reclamo in modo equo, obiettivo e senza pregiudizi durante l'intero processo di gestione.

Gratuità: **Legal Professional Network srl** garantisce la gratuità dell'interazione con il personale preposto alla gestione dei reclami.

Riservatezza: **Legal Professional Network srl** si impegna a salvaguardare la riservatezza delle informazioni ricevute per il reclamo, divulgandole solo se necessario e con il consenso esplicito del Cliente o del reclamante.

Definizioni

Cliente: persona fisica o giuridica che ha acquistato un Servizio da **Legal Professional Network srl**.

Servizio: attività economica organizzata erogata da **Legal Professional Network srl** e disciplinata dalle specifiche Condizioni Generali di Servizio, con riferimento in particolare ai corsi di formazione.

Reclamante: Cliente o suo rappresentante che presenta un reclamo a **Legal Professional Network srl**.

Reclamo: espressione di insoddisfazione relativamente a un servizio erogato da **Legal Professional Network srl**, con richiesta di rimedio.

Art. 2 – Attivazione del Reclamo

I reclami, per poter essere considerati tali e gestiti all'interno della presente procedura, devono essere formulati **per iscritto**.

Il reclamo potrà essere redatto utilizzando il modulo disponibile sul sito internet di **Legal Professional Network srl** oppure in forma libera, purché contenga le seguenti **informazioni obbligatorie**:

- a.** Nome e cognome / denominazione del soggetto che attiva il reclamo.
- b.** Nome e cognome / denominazione del soggetto che invia il reclamo (se diverso dal precedente).
- c.** Identificazione del Servizio a cui il reclamo si riferisce.
Se il reclamo è relativo a un corso di formazione, è obbligatorio indicare il **titolo del corso**, la **data** e il **luogo** (fisico o telematico) di erogazione.
- d.** Motivi del reclamo, con descrizione chiara e sintetica dei fatti contestati e della presunta irregolarità o inadempienza.
- e.** La soluzione richiesta.
- f.** L'autorizzazione esplicita all'utilizzo da parte di **Legal Professional Network srl** delle informazioni fornite nel reclamo, ai fini della sua definizione.

Il reclamo deve essere presentato con una delle seguenti modalità:

- **via PEC** all'indirizzo: lpn@legalmail.it
- **via email** all'indirizzo: amministrazione@legalprofessionalnetwork.org
- **via raccomandata A/R o brevi manu** presso la sede di **Legal Professional Network srl**, Via Ufente 20E – 04100 Latina.

In caso di consegna diretta presso la sede sopra indicata, chi riceve il modulo farà controfirmare all'utente il modulo di avvenuta ricezione del reclamo.

Al ricevimento del reclamo, **Legal Professional Network srl** assegna un **numero identificativo univoco** e individua un **Responsabile del reclamo** per gestire il processo di valutazione e risoluzione della controversia e per l'aggiornamento del Registro Reclami.

Art. 3 – Valutazione del Reclamo

Il Responsabile designato per la valutazione del reclamo verifica il rispetto delle Condizioni Generali di Fornitura del Servizio, dei Regolamenti e dei Codici Etici vigenti al momento dell'erogazione del Servizio reclamato e, se necessario, conduce un'indagine più approfondita coinvolgendo il personale della Segreteria, il formatore e/o i professionisti coinvolti nell'erogazione del Servizio, nel rispetto dei principi di riservatezza.

Legal Professional Network srl si impegna a fornire un riscontro al Cliente entro **dieci giorni lavorativi** dalla ricezione del reclamo.

Qualora durante la fase istruttoria si rendano necessari ulteriori chiarimenti o l'acquisizione di specifica documentazione, **Legal Professional Network srl** comunicherà al Cliente il motivo del ritardo e la data di probabile risposta.

Art. 4 – Esito del Reclamo

Il Responsabile designato per la valutazione del reclamo esprime il proprio giudizio sul reclamo dichiarandone la **fondatezza o l'infondatezza** (Accolto / Rigettato).

In caso di accoglimento: il Responsabile individua le specifiche iniziative da assumere ai fini della risoluzione, anche diverse da quelle proposte dal Cliente, e predispone la risposta definitiva da trasmettere per iscritto al reclamante.

Nell'ipotesi in cui il reclamo sia **fondato e accolto** e la richiesta del Cliente sia di natura esclusivamente economica, al fine di giungere a una equa, imparziale e rapida quantificazione dell'importo dovuto, senza aggravio di spese per il Cliente, **Legal Professional Network srl** potrà attivare una procedura di negoziazione diretta o altra procedura stragiudiziale ritenuta appropriata.

In caso di rigetto: **Legal Professional Network srl** comunica al Cliente le ragioni dell'infondatezza del reclamo. Il Cliente potrà utilizzare gli ulteriori strumenti di risoluzione

delle controversie indicati nelle specifiche Condizioni Generali del Servizio, ivi incluso il ricorso alla mediazione ai sensi del D.Lgs. 28/2010.

Art. 5 – Registro dei Reclami

Legal Professional Network srl adotta un sistema di registrazione e monitoraggio continuo dei reclami, al fine di identificare eventuali tendenze e migliorare costantemente la procedura e la qualità del servizio.

Il Responsabile del reclamo ha il compito di rilevare tutti i dati necessari per la corretta registrazione di ogni singolo reclamo nell'apposito **Registro Reclami**, tenuto in formato elettronico, in cui devono essere annotati:

1. Dati generali del reclamo:

- a. Codice progressivo per anno
- b. Data di ricezione
- c. Data di chiusura definitiva

2. Dati del soggetto che ha inviato il reclamo:

- a. Nome e cognome / denominazione
- b. Contatto del mittente (PEC, email o indirizzo postale)
- c. Natura del reclamo (oggetto e motivazioni)

3. Dati del Responsabile del reclamo.

4. Esito del reclamo:

- a. Esito finale (Accolto / Rigettato)
- b. Motivazioni di accettazione o rigetto

5. Eventuale attivazione di procedure stragiudiziali e relativo esito (positivo / negativo).

Art. 6 – Trattamento dei Dati Personali

I dati dell'interessato saranno trattati conformemente a quanto previsto dal Regolamento Europeo GDPR (UE 2016/679) e dal D.Lgs. 196/2003, nelle modalità e per le finalità descritte nell'**informativa privacy** di **Legal Professional Network srl**, disponibile sul sito internet della società e alla quale si rinvia integralmente.

Gli interessati potranno esercitare i diritti ad essi riconosciuti dalla normativa vigente in materia, scrivendo ai seguenti recapiti:

- **PEC:** lpn@legalmail.it
- **Email:** amministrazione@legalprofessionalnetwork.org

Procedura adottata e aggiornata a settembre 2026

Legal Professional Network srl

Via Ufente 20E – 04100 Latina | P. IVA 05145890652

lpn@legalmail.it | amministrazione@legalprofessionalnetwork.org