

Al fine di tutelare l'immagine e l'onorabilità dell'Associazione Italiana Acqua di Qualità - AIAQ nel rapporto con il cliente, il Consiglio Direttivo ha stabilito di adottare il presente Codice Etico per regolamentare i processi di promozione, vendita e assistenza garantiti dalle aziende associate

#### CODICE ETICO

1. Le aziende associate hanno l'obbligo di formare il personale di vendita trasferendo allo stesso oltre alle competenze commerciali anche le basilari nozioni tecniche e ciò al fine consentirgli di supportare al meglio il cliente nella scelta del trattamento da adottare.
2. Il personale di vendita dovrà attenersi ad una prassi commerciale corretta e trasparente nonché alle norme di legge ed alle linee guida del settore; non potrà inoltre proporre formule non previste dal Codice del Consumo. L'azienda che venisse a conoscenza di pratiche scorrette messe in atto dalla sua forza vendite dovrà intervenire per porvi fine.
3. Le tecniche di vendita non potranno generare dubbi sulla qualità e la salubrità delle acque distribuite dai locali acquedotti né si potrà sostenere che tali acque possono essere nocive alla salute umana.
4. Le apparecchiature offerte per essere alimentate con acque potabili non potranno mai essere propagandate come depuratori o potabilizzatori ma esclusivamente come apparecchi destinati al trattamento delle acque potabili. Deve altresì essere obbligatoriamente specificato che l'apparecchiatura "necessita di una regolare manutenzione periodica al fine di garantire i requisiti di potabilità dell'acqua trattata ed il mantenimento dei miglioramenti come dichiarati dal produttore".
5. Le apparecchiature proposte dovranno essere a norma di legge e rispettare sia il DM 174/2004 sia il DM 25/2012; dovranno essere idonee allo scopo per cui sono state proposte. Il consumatore dovrà essere informato di tutte le peculiarità del sistema proposto.
6. Le apparecchiature dovranno essere installate ed assistite da personale qualificato; se esterno all'organizzazione di vendita tale personale dovrà essere qualificato del venditore stesso. Per le apparecchiature vendute dovranno essere disponibili pezzi di ricambio per l'intera vita utile della macchina e comunque per un periodo non inferiore a 5 (cinque) anni
7. Il personale dovrà illustrare i termini della garanzia ed il corretto funzionamento delle apparecchiature; dovrà istruire il consumatore sulle operazioni che potrà svolgere in autonomia, fornendo anche i recapiti del centro assistenza.
8. Non si potranno commercializzare apparecchiature non contemplate nel DM 25/2012 e linee guida ad esso collegate; non potranno essere vendute apparecchiature che propongono effetti terapeutici non riconosciuti come meglio descritto sulle "linee guida per l'informazione al consumatore sulle apparecchiature per il trattamento dell'acqua destinata al consumo umano" per l'attuazione del DM 25/2012.
9. Le aziende che effettuano la vendita di apparecchiature da installare in modo durevole devono garantire l'assistenza post vendita direttamente anche sul luogo di installazione.

10. Le aziende che operano con la Pubblica Amministrazione dovranno scrupolosamente attenersi alle regole dettate dal cosiddetto Codice degli Appalti. Per l'operatività nei mercati elettronici, ed in particolare con riferimento al MePA, dovranno astenersi dal pubblicare listini nel caso in cui non siano presenti specifici bandi attivi o nel bando attivo non sia presente il relativo metaprodotto (bene o servizio offerto). Dovranno altresì segnalare all'associazione, nel caso ne venissero a conoscenza, l'esistenza di pubblicazioni effettuate da terzi in violazione di quanto sopra indicato. Ciò permetterà all'associazione di porre in essere le opportune azioni a tutela della libera concorrenza e degli interessi degli associati.
11. Nel caso di rapporti continuativi con un cliente che prevedano l'intervento di un ente terzo (ad esempio nel caso di locazione operativa, noleggio, leasing, finanziamenti o similari) ed a maggior ragione nel caso in cui il cliente sia un "consumatore", la forza vendita dovrà informare accuratamente il cliente merito all'effettiva portata e tipologia dell'intervento oltre a rispettare quanto previsto, nel caso di operazioni finanziarie, dal Testo Unico Bancario (D.Lgs. 385/1993). L'intervento dovrà poi essere limitato alla parte di servizio effettivamente resa e non potrà in ogni caso ricomprendere servizi futuri che eccedano la durata di 12 mesi. In altre parole il cliente dovrà risultare debitore verso terzi solo nel caso in cui abbia ricevuto la relativa controprestazione ovvero la riceverà nell'arco temporale massimo di 12 mesi.
12. Sull'applicazione del presente codice etico vigilerà il Consiglio direttivo. Nel caso il Consiglio venisse a conoscenza di violazioni l'azienda aderente all'AIAQ verrà prima ammonita e successivamente, in caso di ripetute violazioni, lo stesso Consiglio con voto a maggioranza potrà votare per la sua espulsione.