

Regolamento quesiti

È possibile:

- formulare una sola domanda per volta, con sinteticità e chiarezza espositiva;
- richiedere documentazione, ovvero circolari, risoluzioni, norme di legge o articoli pubblicati.

Il prezzo è calcolato come segue:

- risposta telefonica: 90,00 + Iva
- risposta scritta: il prezzo è preventivato in base alla complessità della risposta;
- quesito urgente (solo per risposte scritte): la richiesta di risposta urgente comporta, solitamente, una maggiorazione del prezzo;
- richiesta di documentazione: rimborso delle spese di spedizione (con corriere).

L'invio del quesito autorizza l'editore al trattamento dei dati anagrafici del richiedente, ai sensi del D. Lgs. n. 196/2003, la cui finalità sarà l'adempimento degli obblighi contrattuali e l'invio di informazioni sui servizi e prodotti Ratio.

RISPOSTE SCRITTE



1. Invio	Inviare il quesito tramite l'apposita pagina del sito www.ratio.it/quesiti .	4. Preventivo	Il Centro Studi Castelli invia un preventivo senza impegno per la risposta entro 48 ore.
2. Dati	Indicare chiaramente ragione sociale, codice cliente, telefono e fax.	5. Accettazione pagamento	In caso di accettazione inviare al fax 0376/77.01.51 oppure via e-mail a servizioclienti@gruppocastelli.com , il preventivo controfirmato allegando copia della ricevuta di pagamento.
3. Urgente	Specificare nell'invio del quesito l'eventuale urgenza (risposta entro 3 giorni lavorativi).	6. Risposta	Il Centro Studi Castelli invia la risposta entro 7 giorni lavorativi (3 per i quesiti urgenti) dalla data di accettazione.
Note	La risposta è sintetica, senza pretesa di esaustività in relazione al contenuto del quesito posto. È possibile, dopo aver ricevuto la risposta, chiedere un chiarimento sui contenuti. La richiesta di chiarimento può essere, a discrezione dell'esperto, non addebitata, in base alla complessità della stessa. Non saranno date risposte o chiarimenti telefonici. Per quesiti di particolare complessità per i quali non sono sufficienti i normali tempi di risposta, sarà indicato specificatamente il termine di risposta sul preventivo. Il ricevimento in redazione del quesito implicherà conoscenza e accettazione di quanto esposto ai punti precedenti. I quesiti risolti di maggiore interesse, previa rimozione di qualsiasi riferimento personale, potranno essere oggetto di pubblicazione da parte del Centro Studi Castelli.		

RISPOSTE TELEFONICHE



1. Invio	Inviare il quesito in forma scritta tramite l'apposita pagina del sito www.ratio.it/quesiti .	4. Preventivo	Al ricevimento dell'accettazione il richiedente effettua il pagamento e invia: - via e-mail a quesiti@gruppocastelli.com - via fax 0376/77.01.51 copia della ricevuta di pagamento.
2. Dati	Indicare chiaramente ragione sociale, codice cliente, telefono e fax.	5. Risposta	Il Centro Studi Castelli invia la documentazione inerente il quesito via e-mail con data e ora della risposta telefonica che avverrà entro 3 giorni lavorativi dalla data di invio della ricevuta di pagamento.
3. Accettazione	Il Centro Studi Castelli invia una comunicazione entro 24 ore nella quale accetta il quesito per la modalità "risposte telefoniche".		
Note	La risposta sarà sintetica, senza pretesa di esaustività in relazione al contenuto del quesito posto. Per quesiti di particolare complessità, che a giudizio degli esperti non si prestano a una risposta telefonica, sarà comunicata tale circostanza segnalando l'opzione "Risposte scritte". Il ricevimento in redazione del quesito implicherà conoscenza e accettazione di quanto esposto ai punti precedenti.		