

DREAM LAND SRL

CARTA DEI SERVIZI



CHI SIAMO

Dream Land nasce nel 2000 dalla costola della Starauto Due, società tuttora esistente, che ha esercitato la propria attività di vendita e assistenza del marchio Rover negli stessi locali e con gli stessi soci dal 1984.

La creazione di Dream Land è stata una scelta della Direzione al momento in cui il gruppo Rover si è scisso nei due marchi:

MG ROVER di proprietà di una società di gestione Britannica e di cui Starauto due ha continuato la commercializzazione delle vetture

LAND ROVER è invece diventato il Brand gestito dalla Dream Land.

La creazione di una azienda che seguisse in maniera specifica il marchio di fuoristrada più famoso al mondo, ha permesso di concentrare risorse ed energie rivolte allo sviluppo.

Dream Land seguiva la zona di Prato con la sua provincia ed il comune di Calenzano

Nel 2001 è stata aperta la filiale di vendita di Empoli, coprendo un'ampia zona sino ai confini con la Provincia di Pisa

L'anno successivo è stata incorporata la concessionaria Autotre di Pistoia, coprendo con vendita e assistenza tutta la provincia di Pistoia.

Con la fine del Mandato di vendita selettivo queste zone sono rimaste solo a titolo indicativo.

Nel 2006 è stato aperto un salone di vendita a Lucca in collaborazione con il precedente concessionario di zona Mei cars.

Alla fine del 2006 infine è stata creata l'officina di assistenza a Empoli

Dream Land non è solo una semplice distribuzione e assistenza di vetture, ma un centro specializzato fuoristrada dove il cliente può trovare professionalità, informazioni e consulenze.



I SERVIZI OFFERTI

VENDITA VETTURE NUOVE ED USATE

- I nostri consulenti hanno esperienza specifica nel campo del 4x4 e possono guidare e consigliare nella scelta anche mediante confronti
- Ampio parco usato con vasta scelta di soluzioni adatte a privati ed aziende
- Sito internet continuamente aggiornato con tutte le vetture usate visibili
- Vasta copertura del territorio con quattro filiali di vendita
- Valutazioni usato garantite dal sistema informatizzato di Quattroruote
- Finanziamenti personalizzati per privati e aziende sulle vetture nuove e sulle vetture di occasione
- Leasing personalizzati secondo le esigenze delle aziende
- Consulenza e assistenza omologazioni
- Assistenza estinzioni leasing o finanziamenti precedenti
- Pista fuoristrada per la prova delle vetture



ASSISTENZA LAND ROVER

- Il personale dei nostri centri assistenza è qualificato da continui corsi di aggiornamento
- Esperienza ventennale nel settore del 4x4
- Attrezzature all'avanguardia, secondo gli standard del Brand
- Servizio carro attrezzi
- Revisioni
- Pellicole oscuranti
- Servizio pneumatici- equilibratura/convergenza
- Carrozzeria
- Vasta copertura del territorio con tre officine



RICAMBI E ACCESSORI ORIGINALI LAND ROVER

- Vasta copertura del territorio con tre magazzini
- Finanziamenti per l'acquisto di ricambi e accessori
- Pagamenti tramite POS/carte di credito



I SERVIZI OFFERTI

Gli standard di qualità sono degli indicatori qualitativi generali del servizio offerto

Garantiamo:

L'osservanza delle norme di legge vigenti riguardanti la Privacy (D.lgs n.196 del 30/6/03)

La trasparenza dei servizi finanziari

Un controllo sistematico della qualità del servizio di vendita e assistenza tramite la certificazione del nostro servizio di vendita e assistenza secondo la norma ISO 9001 da CSQ-IMQ con certificato n 9160.DREL

Una costante assistenza specialistica riguardo tutti i servizi offerti

Il reperimento di ricambi e accessori mancanti in tempi brevissimi, purchè rintracciabili nel normale ciclo distributivo

Il riconoscimento del personale tramite abbigliamento o badge identificativo.

L'accessibilità ai locali senza barriere architettoniche in tutte le sedi

L'ampia copertura del territorio riguardo vendita e assistenza, su quattro province in Toscana.

Orari di apertura molto ampi per la massima reperibilità:

VENDITA: 9.00/12.30 – 15.00/19.30

OFFICINE 8.30/12.30 – 15.00/19.00

Vendita aperta anche il sabato pomeriggio



INIZIATIVE

Ogni anno Dream Land organizza per i suoi clienti un raduno 4x4 con istruttori FIF su percorsi del territorio, ogni volta diverso, con ristoro finale.

Una giornata in compagnia di altre persone con la passione del fuoristrada con le quali affrontare percorsi adatti a tutti i guidatori, sempre con la sicurezza data delle nostre vetture.



DREAM LAND è presente quale sponsor di numerose iniziative sportive a carattere locale, e organizza di volta in volta eventi per la presentazione di nuovi modelli Land Rover



LE NOSTRE SEDI DI VENDITA E ASSISTENZA

PRATO

vendita

Via Galcianese 56/6 – 59100 PRATO

Tel 0574/ 32447 R.A. – fax 0574/37197

Assistenza e ricambi

Via Fioravanti 5 – 59100 PRATO

PISTOIA

Vendita, assistenza e ricambi

Via Innocenti 11 Z.I. s. Agostino – 51100 PISTOIA

Tel 0573/536377 – fax. 0573/531606

EMPOLI

Vendita
Via Tosco Romagnola 11 – 50053 EMPOLI
Tel 0571/ 992247 – fax 0571/992084

Assistenza e ricambi
Via G. di Vittorio SNC Z.I. Terrafino – 50053 EMPOLI
Tel 0571/1909083 – fax 0571/1909084

LUCCA

Vendita
Via di tiglio 1051 – Loc. S. Filippo – 55100 LUCCA
Tel 0583/950245 – fax 0583/950974

Sito internet

Dreamland-offroad.it

e-mail

dreamland.landroverdealers.it

e

info@gruppodream.prato.it

VERIFICA

DREAM LAND si impegna a migliorare gli standard tramite la loro verifica periodica
Tramite il controllo sistematico del proprio sistema di qualità, anche con la collaborazione
dei clienti per rilevarne il grado di soddisfazione.

SUGGERIMENTI E RECLAMI

Nel caso del mancato rispetto degli Standard di qualità o di difformità relativamente a
quanto qui disposto, il cliente è invitato ad inviare l'allegato modulo, sia in forma anonima
che in modo riconoscibile direttamente all'indirizzo della sede:

DREAM LAND SRL
Via Galcianese 56/6
59100 PRATO

Il cliente sarà contattato e il suo problema affrontato dal Responsabile Relazioni Clienti

La presente carta entra in vigore dal 21 Aprile 2007 ed è valida per tre anni, con revisione
annuale .

MODULO SEGNALAZIONE RECLAMO/SUGGERIMENTO

AL RESPONSABILE SERVIZI QUALITA'

Nome.....

Cognome.....

n. telefonico casa..... orari.....

Cellulare.....

Motivo del reclamo/segnalazione

.....

.....

.....

.....

Indirizzo sede interessata

.....

.....

Data.....

Firma