

PROTOCOLLO D'INTESA SETTORE CARROZZERIE

Le associazioni di categoria CNA VALLE D'AOSTA, CONFARTIGIANATO VALLE D'AOSTA, ASSOCIAZIONE ARTIGIANI VALLE D'AOSTA e le seguenti associazioni dei consumatori della Regione Autonoma Valle d'Aosta ASSOCIATION VALDÔTAINE CONSUMATEURS ET USAGERS (A.V.C.U.), FEDERCONSUMATORI, CASA DEL CONSUMATORE, ADOC, ADICONSUM, CODACONS

sotto l'egida della CAMERA VALDOSTANA DELLE IMPRESE E DELLE PROFESSIONI – AREA DI REGOLAZIONE DEL MERCATO

- condivisa la volontà di fornire garanzie reciproche di correttezza nel rapporto tra imprenditore artigiano e consumatore, per l'esecuzione dell'attività di carrozzeria,

CONVENGONO

- 1) di approvare la seguente “CARTA DEI SERVIZI”, che disciplina diritti e doveri dei carrozzieri e dei consumatori;
- 2) di fare riferimento allo Sportello di conciliazione della CAMERA VALDOSTANA DELLE IMPRESE E DELLE PROFESSIONI per dirimere le eventuali controversie.

“CARTA DEI SERVIZI FORNITI DALLE CARROZZERIE”

I servizi, di seguito elencati, sono erogati dalle carrozzerie alla propria clientela in caso di intervento di riparazione, limitatamente ai danni materiali ai mezzi coinvolti. Possono essere erogati su richiesta specifica del cliente o compresi nella prestazione effettuata.

Per ciascuno di essi si specificano le condizioni economiche (gratuito, compreso nella prestazione e a pagamento).

1. CONSULENZA

Viene fornita al cliente la consulenza per la più corretta esecuzione dei lavori da parte della carrozzeria e da parte delle altre imprese coinvolte nella riparazione. La consulenza viene fornita anche nei confronti delle compagnie di assicurazione per la gestione dei rapporti tra cliente e compagnie stesse, sia nella fase iniziale della raccolta dati per la definizione del sinistro, che in quella successiva per la sua valutazione e per la gestione conseguente. L'assistenza fornita è compresa nella prestazione.

2. RECUPERO DELL'AUTOMEZZO ACCIDENTATO

Il veicolo viene recuperato e trasportato presso i locali della carrozzeria a fronte di specifica richiesta del cliente. Il recupero è effettuato con carro attrezzi della carrozzeria o di impresa autorizzata e convenzionata con la carrozzeria. E' da intendersi a pagamento, previa comunicazione ed assenso del cliente e viene garantito senza limite territoriale.

3. TARIFFA ORARIA

La carrozzeria rende pubblica la tariffa oraria di manodopera, esponendola nei locali aperti al pubblico.

4. PREVENTIVO DELLA RIPARAZIONE

Al cliente è rilasciato gratuitamente il preventivo della riparazione, formulato analiticamente con indicazione delle lavorazioni, dei ricambi, dei tempi di lavorazione, delle garanzie rilasciate e del periodo di validità (modulistica disponibile presso gli uffici), degli eventuali altri autoriparatori coinvolti nell'intervento di riparazione.

La carrozzeria si impegna a non superare il tetto di spesa massima fissato dal preventivo e accettato dal cliente; esso è maggiorabile, dopo aver ottenuto il consenso del cliente, solo con l'effettuazione di interventi in un primo momento non prevedibili ma comunque necessari al perfetto stato di efficienza del mezzo.

5. INCARICO ALLA RIPARAZIONE

Sulla base del preventivo, il cliente conferisce alla carrozzeria incarico alla riparazione con sottoscrizione di specifico modello, disponibile presso gli uffici.

6. REALIZZAZIONE

Il carrozziere si impegna:

- a. a realizzare l'opera di riparazione a regola d'arte, in conformità con la normativa ambientale e con tutte le leggi vigenti in materia, nel rispetto delle richieste del cliente;
- b. a rispettare le regole di correttezza professionale e diligenza, consigliando il cliente nell'esclusivo suo interesse;
- c. a utilizzare esclusivamente pezzi di ricambio nuovi, originali o compatibili (questi ultimi se specificati nel preventivo), o - solo su richiesta scritta del cliente - pezzi di ricambio ricavati da auto dismesse per i quali non viene rilasciata garanzia;
- d. a rispettare i termini di consegna del veicolo, salvo casi di forza maggiore o di ritardi nella disponibilità dei ricambi dei quali deve darsi notizia al cliente.

7. DOCUMENTAZIONE RELATIVA ALLA RIPARAZIONE EFFETTUATA

Presso la carrozzeria viene mantenuta tutta la documentazione relativa alla riparazione ed all'assistenza per la gestione del sinistro. Tale documentazione comprende: copia del preventivo, copia dell'incarico alla riparazione, documentazione fotografica dei danni subiti dal veicolo ed eventuali documenti di gestione del sinistro nei confronti della compagnia di assicurazione. Presso

la carrozzeria sono disponibili, inoltre, i pezzi sostituiti a causa della riparazione per la durata di 15 gg. lavorativi dopo il ritiro del veicolo, fatto salvo un diverso termine richiesto dal cliente. La documentazione fiscale è disponibile e consultabile da parte del cliente e gli viene consegnata all'atto del pagamento. L'assistenza fornita è compresa nella prestazione.

8. ASSISTENZA NEI CONFRONTI DELLA COMPAGNIA DI ASSICURAZIONE PER LA GESTIONE DEL SINISTRO

Viene fornita tutta l'assistenza utile alla gestione del sinistro nei confronti della compagnia di assicurazione. Il servizio è limitato ai soli danni al veicolo ed è erogato in relazione ad una eventuale richiesta del cliente e sulla base di accordi formalizzati tra carrozzeria e cliente che ne specificano le condizioni (fac-simile disponibile presso gli uffici). Tutta la suddetta assistenza è compresa nella prestazione.

9. COORDINAMENTO DELLE EVENTUALI RIPARAZIONI

La carrozzeria assicura il coordinamento delle riparazioni eseguite da altri autoriparatori quali officina meccanica, elettrauto, gommista e quant'altri, necessarie per il completo ripristino del veicolo. La carrozzeria si impegna a coordinare la gestione operativa, economica e fiscale del rapporto con gli altri autoriparatori, con rilascio di certificazione di garanzia relativa anche alle prestazioni degli stessi. Il servizio è compreso nella prestazione.

10. ACCOMPAGNAMENTO DEL CLIENTE

Se richiesto dal cliente, fatta salva la scelta della disponibilità temporale da parte della carrozzeria, la carrozzeria provvede ad accompagnarlo al suo domicilio dopo la consegna dell'automezzo presso l'officina e ad accompagnarlo presso l'officina per la riconsegna dell'automezzo. Il servizio è compreso nella prestazione per percorsi nell'ambito urbano e/o comunque non superiori a 10 Km.

11. GARANZIA

Viene rilasciata certificazione di garanzia per tutte le operazioni effettuate, con dettaglio delle specifiche lavorazioni eseguite e dei ricambi sostituiti (fac-simile disponibile presso gli uffici). Nel caso in cui il cliente richieda l'intervento di autoriparatori diversi da quelli proposti dal carrozziere, manleva lo stesso da ogni responsabilità relativa agli interventi in questione.

12. VERIFICA DELLE LAVORAZIONI ESEGUITE

La carrozzeria, all'atto della consegna dell'autoveicolo riparato, invita il proprietario a verificare il risultato della riparazione e, in caso di interventi che abbiano interessato le strutture portanti e dinamiche, ad effettuare una prova su strada. Il servizio è da intendersi compreso nella riparazione ed è descritto nella certificazione di garanzia. La non effettuazione della prova su strada non inficia la certificazione di garanzia rilasciata.

13. AUTO SOSTITUTIVA

Il cliente può richiedere l'auto sostitutiva che viene fornita, qualora vi sia la disponibilità del veicolo, direttamente dalla carrozzeria o da un noleggiatore autorizzato per l'arco di tempo necessario alla riparazione. Il servizio è da intendersi a pagamento secondo tariffe di mercato, salvo accordi diversi fra le parti.

14. CHECK-UP GRATIS

La carrozzeria, prima della riconsegna del veicolo riparato, effettua gratuitamente un controllo generale dello stesso. Il controllo riguarda: lo stato di conservazione degli elementi strutturali del veicolo, la verifica dei livelli dei liquidi, lo stato di usura dei pneumatici, il regolare funzionamento del sistema di illuminazione e segnalazione esterno, la verifica dei principali organi meccanici soggetti ad usura.

15. CONCILIAZIONE

In caso di controversia tra la carrozzeria che effettua i lavori ed il cliente, qualora non si trovi soluzione direttamente tra le parti, anche con l'ausilio delle associazioni dei consumatori e di categoria, le parti deferiscono la controversia allo **SPORTELLO DI CONCILIAZIONE DELLA CAMERA VALDOSTANA DELLE IMPRESE E DELLE PROFESSIONI**.

16. PUBBLICITA' DEL PROTOCOLLO

L'impresa è tenuta ad esporre il testo del presente Protocollo, le tariffe applicate, nonché il cartello con l'invito a richiedere il preventivo scritto in luogo visibile per il cliente.

17. GESTIONE DEL PROTOCOLLO D'INTESA

La gestione del presente Protocollo di intesa è affidata all'**AREA DI REGOLAZIONE DEL MERCATO DELLA CAMERA VALDOSTANA DELLE IMPRESE E DELLE PROFESSIONI**.

18. MODALITA' DI ADESIONE AL PROTOCOLLO D'INTESA

Tutte le imprese esercenti attività di carrozzeria operanti in Valle d'Aosta possono aderire al presente Protocollo d'intesa.

La richiesta di adesione deve essere presentata all'**AREA DI REGOLAZIONE DEL MERCATO DELLA CAMERA VALDOSTANA DELLE IMPRESE E DELLE PROFESSIONI - Piazza della Repubblica, 15 - 11100 AOSTA -**, che provvederà ad inviare la documentazione necessaria.

L'adesione impegna l'impresa al rispetto delle regole previste nel Protocollo.

19. ELENCO IMPRESE ADERENTI

L'**AREA DI REGOLAZIONE DEL MERCATO DELLA CAMERA VALDOSTANA DELLE IMPRESE E DELLE PROFESSIONI** tiene un elenco aggiornato delle imprese che aderiscono al Protocollo e ne rende pubblico il contenuto.

20. CANCELLAZIONE DALL'ELENCO

La cancellazione delle imprese dall'elenco può avvenire:

- su richiesta delle stesse imprese, indirizzata all'AREA DI REGOLAZIONE DEL MERCATO DELLA CAMERA VALDOSTANA DELLE IMPRESE E DELLE PROFESSIONI;
- per iniziativa dell'AREA DI REGOLAZIONE DEL MERCATO DELLA CAMERA VALDOSTANA DELLE IMPRESE E DELLE PROFESSIONI, anche su segnalazione delle Associazioni di categoria o dei Consumatori, qualora venga accertato che l'impresa non adotti un comportamento conforme a quanto previsto dal Protocollo d'intesa. In tale caso, prima dell'adozione del provvedimento di cancellazione, sarà sentita l'impresa e verrà acquisito il parere delle Organizzazioni firmatarie del presente Protocollo.

La cancellazione è disposta con comunicazione del dirigente dell'AREA DI REGOLAZIONE DEL MERCATO DELLA CAMERA VALDOSTANA DELLE IMPRESE E DELLE PROFESSIONI, entro trenta giorni dalla richiesta o dall'audizione dell'interessato.

21. TUTELA DEI DATI PERSONALI

Le imprese aderenti al Protocollo d'intesa, nel trasmettere i propri dati per l'adesione, acconsentono al loro trattamento, come previsto dal d. lgs. 196/2003, da parte dell'Area di Regolazione del mercato, limitatamente a quanto necessario all'organizzazione e gestione del servizio.

Titolare del trattamento dei dati è la Camera valdostana delle imprese e delle professioni.

Denominazione impresa _____
Indirizzo _____
Telefono _____ Fax _____
E-mail _____

Firme dei legali rappresentanti delle Associazioni e del Presidente della Camera Valdostana delle imprese e delle professioni