

# **PROTOCOLLO D'INTESA TRA**

## ***ASSOCIAZIONI SPORTELLI***

### ***CONSUMATORI IN RETE***

***ed***

## ***evolgo! – Rete Impresa Automotive Italia***

La rete di imprese denominata “evolgo! – Rete Impresa Automotive Italia” e le Associazioni dei Consumatori aderenti a “Sportelli Consumatori in Rete” ( Acu, Adiconsum, Adoc, Assoutenti, Casa del Consumatore, Cittadinanzattiva, Codacons, Lega Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino) condividendo 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 delle imprese e dei consumatori;
- 2) di promuovere la conciliazione quale strumento per la soluzione delle eventuali controversie che dovessero insorgere tra imprese e consumatori;
- 3) di promuovere la salvaguardia dei diritti dell’automobilista danneggiato e pubblicizzare “evolgo! – Rete Impresa Automotive Italia” tra i rispettivi associati.

### **CARTA DEI SERVIZI**

I servizi, di seguito elencati, sono erogati dalle carrozzerie aderenti 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 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 carroattrezzi della carrozzeria o di un'impresa autorizzata e convenzionata con la carrozzeria. E' da intendere a pagamento, previa comunicazione e 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, solo con l'effettuazione di interventi in un primo momento non prevedibili, ma comunque necessari al perfetto stato di efficienza del mezzo.

## **5. INCARICO DELLA 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:

1. 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;
2. rispettare le regole di correttezza professionale e diligenza, consigliando il cliente nell'esclusivo suo interesse;
3. 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;
4. 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 e 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 giorni 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 a 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 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, a effettuare una prova su strada. Il servizio è da intendere 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, lo stato di usura dei pneumatici, il regolare funzionamento del sistema di illuminazione e segnalazione esterno.

## **15. SERVIZI AGGIUNTIVI**

La rete di imprese “evolgo! – Rete Impresa Automotive Italia”, attraverso le aziende aderenti o direttamente, attraverso la sua struttura principale, potrà fornire ulteriori servizi destinati all’automobilista. Tali servizi, che verranno eseguiti su richiesta o autorizzati dal cliente, potranno essere compresi nell’ambito della riparazione o a carico dello stesso cliente.

## **CONCILIAZIONE**

In caso di controversia tra la carrozzeria che effettua i lavori e 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 di Genova e agli Organismi di Mediazione ad esso collegati.

## **PROMOZIONE DELLA RETE DI IMPRESE “evolgo! – Rete Impresa Automotive Italia”**

Le associazioni firmatarie del presente protocollo si impegnano alla pubblicizzazione di “evolgo! – Rete Impresa Automotive Italia”, la rete di imprese “evolgo! – Rete Impresa Automotive Italia” si impegna a promuovere tra i propri clienti l’adesione alle associazioni aderenti a “Sportelli Consumatori in Rete”.

## **PUBBLICITA’ DEL PROTOCOLLO**

le imprese aderenti sono tenute a 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.

## **ELENCO IMPRESE ADERENTI**

“evolgo! – Rete Impresa Automotive Italia” tiene un elenco aggiornato delle imprese che **aderiscono** al Protocollo e ne rende pubblico il contenuto comunicandolo alle associazioni dei consumatori che assumono

analogo impegno e alla Camera di Commercio. La cancellazione delle imprese dall'elenco può avvenire:

a) su richiesta della stessa impresa, indirizzata a “evolgo! – Rete Impresa Automotive Italia” qualora l'impresa intenda uscire dalla rete di imprese, sciogliendo il relativo contratto;

b) per iniziativa di “evolgo! – Rete Impresa Automotive Italia”, anche su segnalazione delle Associazioni 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 al dirigente dell'Area di Regolazione del Mercato delle imprese e delle professioni della Camera di Commercio, entro trenta giorni dalla richiesta o dall'audizione dell'interessato.

Genova, 20 Maggio 2013

**PER LA RETE DI IMPRESE  
“evolgo! – Rete Impresa Automotive Italia”  
PER LE ASSOCIAZIONI CONSUMATORI  
SPORTELLI CONSUMATORI IN RETE**