

CARTA DEI SERVIZI

I servizi, di seguito elencati, sono erogati dalle carrozzerie alla propria clientela in caso di intervento di riparazione. 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 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. TARIFFA ORARIA.** La carrozzeria rende pubblica la tariffa oraria di manodopera, esponendola nei locali aperti al pubblico e nelle Cessioni del Credito della Carrozzeria stessa.
- 3. PREVENTIVO della RIPARAZIONE.** Al cliente è rilasciato gratuitamente il preventivo della riparazione, formulando analiticamente con indicazione delle lavorazioni, dei ricambi, dei tempi di lavorazione, delle garanzie rilasciate e del periodo di validità. La carrozzeria si impegna a non superare l'eventuale tetto di spesa massima fissato col cliente; esso è maggiorabile, dopo aver ottenuto il consenso del cliente, solo per l'effettuazione di interventi in un primo momento non prevedibili ma comunque necessari al perfetto stato di efficacia del mezzo.
- 4. RECUPERO DELL'AUTOMEZZO INCIDENTATO.** 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. È da intendersi a pagamento, previa comunicazione ed assenso del cliente e viene garantito senza limite territoriale.
- 5. INCARICO ALLA RIPARAZIONE.** Sulla base del preventivo, il cliente conferisce alla carrozzeria l'incarico alla riparazione con sottoscrizione di specifico modello, o Contratto d'opera e Cessione del Credito.
- 6. REALIZZAZIONE.** Il carrozziere si impegna 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.
 - Rispettare le regole di correttezza professionale e diligenza, consigliando al cliente nell'esclusivo interesse dello stesso.
 - Utilizzare esclusivamente pezzi di ricambi nuovi, originali o compatibili (questi ultimi se specificati nel preventivo), o, solo su richiesta scritta del cliente, pezzi di ricambi ricavati da auto dismesse.
 - 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 3gg. lavorativi dopo il ritiro del veicolo, fatto salvo un diverso termine richiesto dal cliente. La documentazione è disponibile e consultabile da parte del cliente e gli viene consegnata all'atto del pagamento. L'assistenza fornita è compresa nella prestazione.
- 8. 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.
- 9. ACCOMPAGNAMENTO DEL CLIENTE.** Se richiesto dal cliente, la carrozzeria provvede ad accompagnarlo al suo domicilio dopo la consegna dell'automezzo presso l'officina e ad accompagnarlo e ad accompagnarlo presso l'officina per la riconsegna dell'automezzo. Il servizio è compreso nella prestazione per percorsi nell'ambito urbano o ad essi simili, fatta salva la scelta della disponibilità temporale da parte della carrozzeria.
- 10. 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. Tutta la suddetta assistenza è compresa nella prestazione.
- 11. GARANZIA.** Viene rilasciata certificazione di garanzia per tutte le operazioni effettuate, con dettaglio delle specifiche lavorazioni eseguite e dei ricambi sostituiti.
- 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.
- 13. AUTO SOSTITUTIVA.** Il cliente può richiedere l'auto sostitutiva che viene fornita, qualora vi sia la disponibilità del veicolo direttamente dalla carrozzeria. Il servizio è da intendersi a pagamento secondo tariffe di mercato, salvo accordi diversi fra le parti.



QUALITÀ' NELLA RIPARAZIONE DELL'AUTO