

## CODICE DI COMPORTAMENTO

Tra

**Organizzazione Tutela Consumatori del Friuli-Venezia Giulia**, nella persona della Presidente sig.a Luisa NEMEZ

e

**Confartigianato Trieste-Categoria auto/moto riparatori**, nella persona del Presidente sig. Massimo Sanzin

si conviene e si stipula quanto segue:

L'Organizzazione Tutela Consumatori del FVG propone alla Confartigianato Trieste - categoria auto/motoriparatori, il sottoriportato regolamento contrattuale, volto a migliorare il rapporto con la Clientela ed al riconoscimento delle norme a tutela del consumatore.

Tale documento infatti mira:

- a) al riconoscimento dei diritti del consumatore ad una massima e corretta informazione;
- b) allo sviluppo nella clientela di "un'educazione alla tipologia dei servizi erogati" per ottenere un corretto rapporto tra qualità e tariffe delle prestazioni tecniche;
- c) alla semplificazione delle procedure in caso di contenzioso, prediligendo le forme conciliative.

L'OTC ritiene che nella particolare situazione economica, è interesse comune di Imprenditori e Utenti, instaurare rapporti improntati sulla trasparenza, correttezza e serietà professionale.

L'adesione e l'accettazione del sottoriportato codice di comportamento, con conseguente impegno di darne integrale applicazione, vengono assunti mediante la sottoscrizione da parte del titolare dell'impresa, o suo rappresentante autorizzato, di una dichiarazione unilaterale di volontà.

L'adesione al codice di comportamento da diritto all'utilizzo da parte dell'impresa, del marchio di qualità predisposto dall'OTC.

L'OTC, attraverso i componenti del Consiglio Direttivo, ha diritto di vigilare sull'osservanza delle norme del sottoriportato codice di comportamento e di proporre sanzioni in caso di accertate violazioni di tali norme. Eventuali violazioni da parte di un'impresa delle norme contenute nel codice comportamentale, devono essere segnalate alla stessa a mezzo lettera raccomandata.

### NORME DI COMPORTAMENTO

#### Art. 1) DOVERE DI SERIETÀ'

L'imprenditore deve erogare le sole prestazioni che sono nelle effettive capacità professionali ed organizzative dell'impresa. Deve altresì comunicare con precisione ai potenziali clienti i tempi e le modalità di esecuzione.

#### Art. 2) DOVERE DI TRASPARENZA

Il venditore non deve determinare false aspettative ed erronei convincimenti al fine di favorire la conclusione dei contratti.

L'impresa quindi si impegna a svolgere la propria attività promozionale e pubblicitaria secondo principi di onestà, correttezza e veridicità.

Le offerte dovranno essere formulate in modo chiaro, possibilmente espresse in un documento scritto consegnato al cliente, in modo che risultino evidenziate le condizioni, i prezzi, i termini di consegna e pagamento, e le garanzie.



Art. 3) DOVERE DI INFORMAZIONE QUALITÀ' PREZZO

L'imprenditore si impegna a fornire ogni informazione che consenta in caso di pluralità di offerte, una valutazione comparativa delle stesse. L'impresa dovrà esporre le caratteristiche specifiche del prodotto e/o del servizio, i difetti e gli eventuali pericoli derivanti da un uso scorretto od improprio.

Art. 4) DOVERE DI RISERVATEZZA

L'imprenditore si impegna ad osservare la massima riservatezza circa le informazioni acquisite sull'attività e gli interessi dei clienti, nel pieno rispetto di quanto previsto dalla normativa sulla privacy.

Art. 5) DOVERE DI GARANZIA

Nel caso l'impresa affidi a terzi l'esecuzione di parte della prestazione, resta impegnata nei confronti del cliente all'osservanza di questo regolamento.

Art. 6) DOVERE DI CHIAREZZA NELLA COMUNICAZIONE

Le clausole contrattuali o qualsiasi altro documento che riguardi l'oggetto della prestazione, devono esser redatti in forme semplici e chiare che non richiedano per la loro comprensione specifiche conoscenze giuridiche. I caratteri di stampa dovranno essere di dimensioni facilmente leggibili. L'esposizione orale non dovrà contenere termini suggestivi e dovrà mirare all'effettiva conoscibilità da parte del cliente.

Art. 7) DOVERE DI SALVAGUARDIA

L'impresa si impegna ad eliminare dai propri contratti prestampati le clausole ritenute vessatorie dalla normativa civilistica. Nel caso vi siano clausole particolarmente onerose per il cliente l'impresa dovrà adeguatamente evidenziarle.

Art. 8) DOVERE DI DISPONIBILITÀ'

L'impresa si impegna anche successivamente all'erogazione del servizio pattuito a prestare assistenza al cliente. Nel caso i problemi non siano di semplice risoluzione e l'assistenza comporti l'esborso di spese ulteriori, l'imprenditore deve darne avviso al cliente specificando per quanto possibile l'ammontare dell'onere.

Art. 9) DOVERE DI COLLABORAZIONE

Nel caso in cui il cliente commissioni la fornitura del servizio a più imprese, queste si impegnano ad adoperarsi in spirito di collaborazione in modo da ottimizzare il risultato delle loro prestazioni

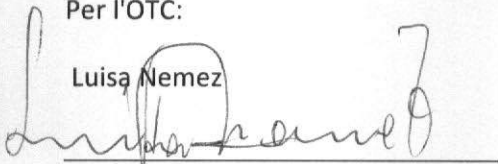
Art. 10) DOVERE DI CONCILIAZIONE

Nel caso di reclamo da parte del cliente l'impresa si impegna ad esaminare le istanze ed a motivare ogni eventuale rifiuto. In caso del perdurare del conflitto l'imprenditore si impegna di effettuare un tentativo di conciliazione con la partecipazione dell'OTC, che si presta nei suoi limiti di agibilità a conciliare eventuali controversie, generate da clienti o reclamate dall'impresa esecutrice delle prestazioni non corrisposte. In ogni caso infine, l'adesione al Codice di comportamento impegna l'impresa ad inserire in tutti i propri contratti una clausola compromissoria e ad accertare preventivamente ogni possibile soluzione delle controversie. Tutte le controversie che dovessero sorgere fra l'OTC e le imprese aderenti in relazione alla validità, interpretazione, esecuzione e risoluzione del presente contratto, saranno deferite alla decisione di un Conciliatore, secondo il vigente Regolamento della Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura di Trieste.

Letto, accettato e sottoscritto presso la sede della CCIAA di Trieste il 14 settembre 2012:

Per l'OTC:

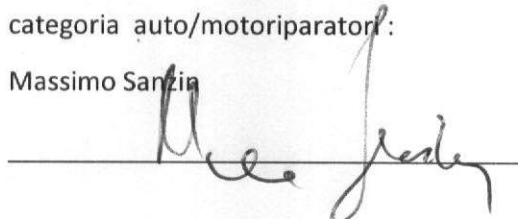
Luisa Nemež



Per ConfartigianatoTrieste

categoria auto/motoriparatori:

Massimo Sanzini



## PROCEDURE ALL'ATTO DI ACCETTAZIONE DEL VEICOLO

### 1. ACCETTAZIONE VEICOLO

L'officina in ogni caso di richiesta di intervento riparativo rilascia nota di accettazione del veicolo nella quale sono indicati:

- elenco inconvenienti segnalati dal cliente da verificare
- data prevista riconsegna
- nome per esteso dell'accettatore
- copia dell'ordine di lavoro sottoscritta dal cliente e dall'officina

Dal momento dell'accettazione del veicolo, al momento della riconsegna, l'officina assume tutte le responsabilità di legge in ordine alla detenzione del veicolo stesso, essendo, tuttavia, precisato che l'officina è esonerata da ogni responsabilità per accessori asportabili e per ogni oggetto eventualmente lasciato a bordo del veicolo.

### 2. PREVENTIVO

A richiesta sarà emesso preventivo scritto.

Qualora il cliente richieda il preventivo e per l'elaborazione dello stesso siano necessarie operazioni di costo significativo, l'officina precisa, preventivamente, il costo di tali operazioni al cliente e lo avverte della necessità che qualora il cliente, ricevuto il preventivo, non ritenga di affidare all'officina l'esecuzione dell'intervento riparativo, sarà tenuto a pagare all'officina il predetto costo.

Se durante la riparazione risultassero necessari interventi non previsti nel preventivo e tali da causare un aumento del prezzo della riparazione, indicato nel preventivo superiore a 50,00 euro, informerà prontamente il cliente e gli chiederà l'autorizzazione a procedere nell'esecuzione dell'ulteriore intervento. E' inteso altresì che nel caso in cui il cliente non autorizza l'esecuzione degli ulteriori interventi risultati necessari, l'officina avrà il diritto ad essere rimborsata per gli interventi riparativi e/o le operazioni già svolti.

### 3. TARIFFE E PREZZI DI RIFERIMENTO

Al cliente è data la possibilità di conoscere preventivamente, in modo chiaro, la somma che dovrà spendere per ciascuna delle operazioni di assistenza e/o riparazioni più frequenti attraverso la consultazione di un catalogo specifico. Il prezzo degli interventi riparativi verrà determinato dall'officina utilizzando:

- la tariffa oraria di mano d'opera a terzi praticata dall'officina esposta in modo chiaro al pubblico nei locali dell'officina
- i tempi di riparazione desunti dal tempario del costruttore
- la quotazione dei ricambi dedotta dal listino ufficiale della casa costruttrice e materiali di consumo quotati

Le tariffe ed il listino di cui sopra devono intendersi come riferimento da non superare.

### 4. RIPARAZIONE

Nell'esecuzione delle riparazioni e delle manutenzioni, l'officina seguirà le prescrizioni tecniche del costruttore. L'officina si intende autorizzata ad effettuare le necessarie prove di collaudo su strada del veicolo. Se durante la riparazione venissero rilevati inconvenienti ulteriori e sostanziali diversi da quelli segnalati, al momento dell'affidamento della vettura, nella nota di accettazione, il cliente verrà informato e dovrà essergli richiesta autorizzazione prima di procedere oltre. Il prezzo della riparazione da addebitare al cliente corrisponderà agli interventi effettivamente eseguiti. E' perciò inteso che ove gli interventi risultati effettivamente necessari ed eseguiti fossero inferiori a quelli indicati nel preventivo

e/o nota di accettazione, l'officina opererà una corrispondente riduzione del prezzo della riparazione.

#### 5. CONSEGNA AUTOVETTURA

L'officina è tenuta al rispetto della data pattuita per la riconsegna del veicolo. In caso di problemi che comportino ritardi nella riconsegna, l'officina provvederà ad avvertire telefonicamente il cliente, indicandogli la nuova data di riconsegna. Il cliente, da parte sua, è tenuto a ritirare la vettura riparata entro 2 giorni dalla data pattuita per la riconsegna o dalla data in cui l'officina gli avrà comunicato, anche telefonicamente, l'avvenuta riparazione. Trascorso tale termine l'officina avrà facoltà di addebitare al cliente i costi collegati con l'ulteriore permanenza dell'autoveicolo.

L'officina rilascerà ricevuta fiscale (ovvero fattura su richiesta del cliente) a norma di legge.

L'officina sarà tenuta ad illustrare al cliente le riparazioni eseguite ed a fornire tutte le informazioni richieste e, ove richiesto, farà effettuare un giro di prova su strada accompagnato dal personale dell'officina.

#### 6. GARANZIA RIPARAZIONE

Le riparazioni effettuate con ricambi originali o con ricambi originali ricondizionati sono garantite per un periodo di 24 mesi dalla data di riconsegna della vettura senza limiti di percorrenza. La garanzia decade se l'anomalia non viene denunciata entro 60 giorni dal suo manifestarsi.

#### 7. INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 DEL CODICE PRIVACY (D.Lgs. 196/2003)

I dati personali del cliente saranno trattati dall'officina – titolare del trattamento – per finalità funzionali.

Il trattamento dei dati è effettuato anche con mezzi informatici ed il loro conferimento è facoltativo.

Ai sensi dell'Art. 7 del D. Lgs. 196/2003 è diritto dell'interessato accedere ai dati, ottenere senza ritardo l'aggiornamento o la cancellazione per eventuali trattamenti in violazione di legge scrivendo all'officina.

