



Confederazione Nazionale dell'Artigianato
della Piccola e Media Impresa
Associazione Provinciale di Cuneo



Protocollo etico riferito alle relazioni commerciali intercorrenti tra Autoriparatori e Ricambisti

PREMESSA

Con il presente Protocollo etico, ispirato e fondato sui valori dell'etica professionale, della trasparenza e della responsabilità,

- Camera di commercio di Cuneo, rappresentata da Ferruccio Dardanello Presidente pro tempore,
- Confartigianato Imprese Cuneo, rappresentata da Domenico Massimino Presidente pro tempore,
- CNA Cuneo, rappresentata da Patrizia Dalmasso, Direttore,
- Confcommercio Imprese per l'Italia Cuneo, rappresentata da Luca Chiapella Vicepresidente pro tempore,

intendono divulgare e promuovere presso le aziende di Autoriparazione ed i Ricambisti un modello operativo di condotta riferito alle reciproche relazioni commerciali. La sua adozione non costituisce un obbligo ma una libera scelta imprenditoriale nonché una opportunità per dimostrare la necessaria trasparenza e condivisione dei rapporti tra Ricambisti ed Autoriparatori.

La Camera di commercio di Cuneo sostiene le azioni previste dal Protocollo in quanto rientranti nell'iniziativa "CSR -Responsabilità Sociale d'Impresa" promossa dalla Regione Piemonte e da Unioncamere Piemonte per individuare pratiche e comportamenti adottati dalle imprese su base volontaria per arrecare benefici e vantaggi al contesto interno ed esterno in cui operano, in un'ottica di sostenibilità futura.

FINALITA'

Il Protocollo etico si propone di :

- favorire i più alti standard di qualità dei componenti forniti dai Ricambisti e degli interventi di manutenzione eseguiti dagli Autoriparatori sui veicoli della clientela, a beneficio diretto della sicurezza stradale e dei loro utilizzatori;
- dare evidenza e attribuire importanza al necessario rapporto collaborativo di natura professionale esistente tra Ricambista e Autoriparatore attraverso un'adeguata informazione documentale circa il corretto montaggio e uso dei ricambi forniti, tramite le schede prodotto degli stessi;
- proporre una procedura di gestione univoca, celere e semplificata delle “non conformità” relative ai ricambi ed alle prestazioni di manutenzione finalizzata alla definizione delle reciproche responsabilità e garanzie conseguenti;
- promuovere, in modo congiunto tra i suoi sottoscrittori, l'adozione del presente protocollo e delle relative procedure da parte di Ricambisti ed Autoriparatori operanti su tutto il territorio provinciale quale Buona Prassi Commerciale;

nell'ambito della CSR, gli obiettivi perseguiti sono riferiti a:

- migliorare il prodotto o il servizio attraverso la correttezza relazionale, lo scambio e la trasparenza all'interno della filiera aziendale;
- aumentare il valore del brand aziendale attraverso la soddisfazione di clienti e fornitori;
- migliorare il rapporto con i consumatori e con le loro Associazioni.

Gestione delle non conformità

Presupposti

La sistematica ricerca e il miglioramento dei controlli di qualità dei prodotti sono determinanti per ridurre l'incidenza percentuale dei guasti. A tal fine si ritiene indispensabile aumentare la disponibilità delle informazioni tecniche atte a consentire corrette procedure di montaggio dei particolari, meccanici e non, delle vetture e quindi la conformità e validità degli interventi eseguiti dalle officine di Autoriparazione, specialmente ai fini delle garanzie previste dalle norme vigenti.

1 - Le garanzie dei Ricambisti nei confronti degli Autoriparatori

I Ricambisti garantiscono:

- adeguata informazione documentale per il corretto montaggio e uso dei ricambi forniti, anche tramite le schede prodotto rilasciate dal produttore degli stessi;
- la sostituzione dei ricambi forniti solo in caso di difettosità documentata e riconosciuta, secondo la procedura indicata al punto 2;
- la copertura di tutti i danni all'autoveicolo direttamente imputabili a difetti occulti e non riscontrabili in fase di montaggio del ricambio installato e al rimborso dei costi sostenuti dall'Autoriparatore, ivi compresa la manodopera riferita al montaggio del ricambio, secondo i tempari e i tariffari dei singoli costruttori, in vigore al momento del ripristino.

La garanzia da parte del fornitore (Ricambista) non verrà riconosciuta se:

- il ricambio viene montato su una tipologia di veicolo non idoneo, in contrasto con le informazioni rese disponibili dal Ricambista o dal suo Produttore ;
- il ricambio risulta montato su un veicolo le cui caratteristiche costruttive siano state oggetto di evidenti e riconoscibili modifiche non previste in fase di omologazione dal costruttore dello stesso;
- il ricambio risulta manomesso o modificato nelle sue caratteristiche costruttive all'atto dell'immissione in commercio;
- la difettosità risulta diretta conseguenza di:
 - errato montaggio,
 - utilizzo di liquidi e/o lubrificanti impropri,
 - parti connesse difettose;

- la documentazione prevista per la richiesta della garanzia risulta assente o incompleta;
- in caso di mancata osservanza delle prescrizioni riguardanti l'uso e la corretta manutenzione del veicolo;
- nel caso di degrado normale del ricambio addebitabile alla sua naturale usura.

2 - Procedura di verifica di difettosità per il riconoscimento della garanzia

Per poter veder riconosciute le garanzie di cui al punto 1, l'Autoriparatore è tenuto alla valutazione di eventuali Non Conformità dei ricambi utilizzati, evidenziando anche eventuali danni al veicolo oggetto di manutenzione, secondo lo schema riportato nell'Allegato B al presente Protocollo.

Documentazione necessaria per il riconoscimento del diritto alla garanzia in capo all'Impresa di Autoriparazione

L'Autoriparatore deve produrre all'Azienda fornitrice dei ricambi, la seguente documentazione:

- verbale di Presunta Difettosità o eventuali moduli richiesti dal Ricambista;
- fotocopia della fattura di acquisto del particolare difettoso o non conforme;
- fotocopia della documentazione fiscale dell'intervento di riparazione effettuato sulla quale sia riportato il "codice articolo" del ricambio difettoso o non conforme nonché la targa dell'automezzo oggetto di riparazione;
- eventuale documentazione fotografica delle non conformità del o dei ricambi forniti, nonché degli eventuali danni causati all'autoveicolo interessato dalla riparazione;
- ricambio difettoso, munito del cartellino identificativo se richiesto dal ricambista;
- fotocopia della documentazione fiscale riferita all'intervento di ripristino determinato dalla difettosità del ricambio precedentemente montato.

L'invio della documentazione necessaria per il riconoscimento del diritto alla garanzia in capo all'Autoriparatore, può avvenire tramite:

- PEC sotto forma di files scannerizzati in formato PDF;
- fax;
- raccomandata A/R.

Procedura di rimborso ad opera del Ricambista

Il Ricambista, entro 30 giorni dal riconoscimento della garanzia da parte del Produttore del ricambio, attiva la procedura di rimborso.

3- Controversie

Eventuali controversie insorte in applicazione del presente Codice Etico dovranno essere prioritariamente demandate per la soluzione all'Organismo di Mediazione ADR Piemonte - sede provinciale di Cuneo presso la Camera di Commercio, fatta salva comunque la possibilità di far valere i propri diritti attraverso le vie giudiziarie ordinarie presso il foro di residenza o domicilio del consumatore. Per eventuali controversie tra le parti, inerenti le tariffe applicate, si farà riferimento ai tempari e tariffari dei singoli costruttori in vigore al momento dell'intervento di ripristino.

Cuneo, li 22 luglio 2016

Camera di commercio di Cuneo _____
Confartigianato Imprese Cuneo _____
CNA Cuneo _____
Confcommercio Imprese per l'Italia Cuneo _____

Allegato A: modello esemplificativo “Verbale di Presunta Difettosità”

Allegato B: schema di processo di verifica e rimborso delle non conformità

Allegato B Schema gestione non conformità

evento	chi	doc. risultante	note
Verifica di Presunta Difettosità	Responsabile Officina di Autoriparazione	Compilazione Verbale di Presunta Difettosità riportante cause ed eventuali danni derivati al veicolo	
Controllo sussistenza delle condizioni della garanzia	Autoriparatore		In caso di mancanza delle condizioni (vedasi punto 1 del Protocollo) non si potrà procedere alle fasi successive
Acquisizione documentazione necessaria per il riconoscimento del diritto alla garanzia	Autoriparatore	<ul style="list-style-type: none">- Verbale di Presunta Difettosità o eventuali moduli richiesti dal Ricambista;- fotocopia della fattura d'acquisto del ricambio difettoso o non conforme;- fotocopia della documentazione fiscale dell'intervento di riparazione effettuato su cui sia stato specificato: codice articolo e targa;- eventuale documentazione fotografica dei danni visibili;- particolare difettoso con cartellino identificativo;- fotocopia della documentazione fiscale dell'intervento di ripristino effettuato in garanzia.	<p>La documentazione dovrà essere consegnata al venditore entro:</p> <ul style="list-style-type: none">- 10 giorni dalla data di intervento in garanzia, qualora il ricambio sia stato installato- 10 giorni dalla data di fornitura qualora l'anomalia sia riscontrata prima del montaggio
Presenza in carico e verifica della documentazione necessaria per il riconoscimento del diritto alla garanzia	Ricambista		In caso di necessità si dovrà condividere con l'Autoriparatore eventuale integrazione prima di rigettare d'ufficio la richiesta di rimborso
Sussistenza delle condizioni della garanzia	Ricambista	<ul style="list-style-type: none">- PEC;- fax;- raccomandata A/R	Comunicazione formale di Conferma/Diniego sussistenza condizioni di garanzia
Rimborso	Ricambista	Il rimborso sarà definito in funzione dei tempari e tariffari dei costruttori in vigore al momento dell'intervento di ripristino	Il rimborso dovrà avvenire entro 30 giorni dal riconoscimento del diritto di garanzia da parte del Produttore del ricambio