



Camera di Commercio
Roma



AREA VIII – DISCIPLINA DEL MERCATO
P.O. CONTRATTUALISTICA E CONCORRENZA

CARTA DEI SERVIZI PER IL SETTORE DEGLI AUTORIPARATORI, CON
PARTICOLARE RIFERIMENTO ALLE CARROZZERIE

PREMESSA

La presente carta dei servizi mira ad instaurare garanzie reciproche di correttezza nel rapporto tra consumatori e imprese addette alla riparazione della carrozzeria degli autoveicoli nonché a risolvere eventuali casi di conflittualità che possano insorgere tra le parti. Essa inoltre vuole rispondere alle esigenze della clientela volte ad avere garanzie di informazione e trasparenza circa le prestazioni, la loro durata e il loro costo. I servizi di volta in volta disciplinati possono essere erogati su richiesta specifica del cliente ovvero compresi nella prestazione effettuata.

Art. 1 – Consulenza

L'impresa, abilitata ai sensi della vigente normativa,¹ fornisce al cliente la sua consulenza per la corretta esecuzione dei lavori sia per la parte inerente la carrozzeria che per eventuali riparazioni di altra tipologia che coinvolgano altre imprese. Tale consulenza viene altresì fornita dall'impresa nei confronti delle compagnie di assicurazione a vantaggio dei loro rapporti con il cliente, sin dalla fase iniziale di raccolta dati per la definizione del sinistro. Il servizio descritto dal presente articolo è compreso nella prestazione.

Art. 2 – Recupero dell'automezzo incidentato

Su eventuale richiesta del cliente, l'impresa offre il servizio di recupero e trasporto dell'automezzo incidentato presso i propri locali; in tal caso l'impresa comunica preventivamente al cliente l'ammontare del corrispettivo. Nel caso in cui il cliente decida di avvalersi di questo servizio dovrà sottoscrivere per accettazione il preventivo barrando l'apposita casella.

Art. 3 – Informazione sulla tariffa oraria

L'impresa espone, presso i propri locali, la propria tariffa oraria di manodopera, che può rendere pubblica anche attraverso il canale telematico.

Art. 4 – Preventivo della riparazione

Il preventivo scritto della riparazione è gratuito, salvo che, per la sua redazione, non si rendano necessarie opere di particolare gravosità quali lo smontaggio di parti. In tal caso l'importo versato verrà computato come acconto del prezzo. Tale documento deve indicare analiticamente le

¹ Legge n. 122/1992.

lavorazioni da eseguire, i ricambi, i tempi di lavoro, le garanzie rilasciate e il periodo di validità del preventivo medesimo.

Art. 5 – Incarico per la riparazione

Il cliente, dopo aver conferito l'incarico all'impresa di dare avvio ai lavori sottoscrive, per accettazione, il preventivo di cui all'art. 4.

Art. 6 – Consegna e custodia del veicolo

Il cliente, dopo aver formulato l'incarico di cui all'art. 5, si impegna a consegnare il veicolo, nel più breve tempo possibile, dopo che l'impresa gli abbia comunicato la disponibilità all'avvio dei lavori.

L'impresa si impegna a custodire il veicolo fino alla sua riconsegna al cliente.

Art. 7 – Realizzazione dei lavori

L'impresa si impegna:

- a riparare l'autoveicolo a regola d'arte;
- a rispettare la normativa vigente, anche in materia di sicurezza del lavoro ed ambientale;
- ad osservare le regole di correttezza professionale e diligenza, consigliando il cliente nell'esclusivo suo interesse;
- a utilizzare, in conformità alle prescrizioni tecniche indicate dal costruttore, pezzi di ricambio nuovi, originali o compatibili (in quest'ultimo caso solo se specificato nel preventivo) o pezzi di ricambio ricavati da auto dimesse (in tal caso su specifica richiesta scritta del cliente);
- ad avvisare tempestivamente il cliente nel caso in cui emergesse la necessità di una riparazione che determini una variazione dei prezzi rispetto al preventivo elaborato inizialmente; nel caso di incremento del prezzo finale della riparazione, il cliente dovrà dare il suo consenso al proseguimento dei lavori al prezzo maggiorato; in mancanza di tale consenso il cliente dovrà rifondere i costi sostenuti e documentati dall'impresa fino a quel momento, calcolati sulla base del preventivo.
- a riportare nel documento fiscale, che consente altresì di attivare la garanzia di cui agli artt. 128 e seguenti del Codice del consumo, le seguenti voci, seguite dai corrispondenti prezzi:

- l'elenco ricambi, con specifica che si tratti di articoli nuovi o usati;
- le ore di manodopera impiegata;
- la tariffa oraria della manodopera;
- i materiali di consumo;
- la voce "smaltimento rifiuti";
- a riportare, a margine del documento fiscale suddetto, la certificazione di garanzia sia per tutte le operazioni effettuate che per i ricambi sostituiti;
- a rispettare i termini di consegna del veicolo, salvo casi di forza maggiore o di ritardi nella disponibilità dei ricambi, dei quali deve dare notizia al cliente; nel caso in cui i suddetti termini non siano rispettati per causa imputabile all'impresa, quest'ultima è tenuta a pagare al cliente, con deduzione automatica dal costo finale della riparazione, una penale pari allo% giornaliero del costo finale di riparazione al netto dell'IVA.
- a conservare i pezzi sostituiti a causa della riparazione, per la durata di giorni dopo il ritiro del veicolo.

Art. 8 – Consegna e ritiro del veicolo

Il cliente, al momento del ritiro, può chiedere, senza ulteriore aggravio di costi per se medesimo, una verifica delle lavorazioni eseguite, anche effettuando una prova su strada.

Il cliente si impegna a ritirare quanto prima il veicolo corrispondendo contestualmente l'importo dovuto all'impresa. In caso di mancato ritiro del veicolo, trascorsi giorni dal ricevimento della comunicazione di avvenuta riparazione, verranno addebitate le spese di custodia su base giornaliera a partire dal giorno successivo pari a

Art. 9 – Conciliazione

Tutte le controversie tra impresa e cliente saranno deferite alla Camera di Commercio di e risolte secondo il Regolamento di conciliazione da questa adottato

Preventivo N° del

Intestazione carrozzeria

SCHEMA DI PREVENTIVO ANALITICO

Dati identificativi del veicolo _____ Targa _____ Telaio _____

Nome _____

Indirizzo _____

Recapiti Tel. _____

DESCRIZIONE DEI LAVORI DA ESEGUIRE

Ricambi carrozzeria utilizzati (specificare nella descrizione se trattasi di nuovi, compatibili o usati)

Descrizione	Prezzo unitario	Unità di misura/quantità	Imponibile

Manodopera riparazione carrozzeria

Descrizione	Prezzo unitario	Unità di misura	Quantità Imponibile

Manodopera verniciatura

Descrizione	Prezzo unitario	Unità di misura	Quantità imponibile

Recupero dell'automezzo incidentato

Smaltimento rifiuti: €

Totale imponibile
IVA
Totale IVA inclusa

Tempo di esecuzione dell'intervento: giorni
Tempo di validità del preventivo: giorni.....

CERTIFICATO DI GARANZIA

In osservanza a quanto disposto dal Codice del Consumo (art. 128 e ss.) nonché previsto dall'Art. 11 della legge N. 122 del 05.02.1992: QUALITA' delle RIPARAZIONI con GARANZIA CERTIFICATA.

VALIDITA' DELLA GARANZIA:

Intervento riparativo effettuato: ricambi originali o compatibili 24 mesi, ricambi usati 12 mesi.

DATA _____

GARANZIA rilasciata a seguito della riparazione eseguita all'autoveicolo _____ targato _____ telaio N. _____ intestato a _____ data ultimazione riparazione e consegna _____ come da documento fiscale N. _____ del _____.

REGOLAMENTO E CONDIZIONI DELLA GARANZIA

1° La sottoscrittente **CARROZZERIA**, dichiara di avere effettuato l'intervento di cui sopra nel rispetto della metodologia tecnica, ispirata ai criteri dei manuali di riparazione del costruttore, con particolare riferimento alle specifiche operazioni di stacco e riattacco accessori e particolari diversi, lavorazione lamierista e verniciatura, come specificato nel documento fiscale sopra richiamato.

2° Nella presente **GARANZIA** sono comprese tutte quelle operazioni dell'intervento riparativo riguardanti le specifiche zone danneggiate, sia strutturali con ripristino previo raddrizzaggio di lamierati esterni ed interni, che quelle interessate dalla sostituzione con **RICAMBI NUOVI ORIGINALI** o **COMPATIBILI** (REGOLAMENTO CE N. 1400/2002), o se richiesto per iscritto dal cliente con **RICAMBI USATI**. La **GARANZIA** è estesa altresì ad eventuali interventi riparativi effettuati da terzi e coordinati dalla carrozzeria.

3° In riferimento all'operazione di verniciatura relativa alle sole zone interessate dal sinistro, la **GARANZIA** ha validità in presenza dei difetti seguenti:

- A)** Distacco della pellicola di verniciatura (escluso parti nuovamente urtate).
- B)** Affioramenti di ossidazione (ruggine).
- C)** Opacizzazione e alterazione della tonalità del colore.
- D)** Stacco sigillature ed in sonorizzazioni.

4° 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. La non effettuazione della prova su strada non inficia la certificazione di garanzia rilasciata.

5° La presente **GARANZIA** sarà nulla, qualora vi siano stati interventi riparativi o manomissioni da parte di altri, successivi a quanto qui documentato.

Data _____

Per la **CARROZZERIA** _____

