

REGOLAMENTO GI CAR e Rete OPAC

Premessa

Rete OPAC (organismo paritetico autoriparatori consumatori) è l'organismo che è stato costituito tra GI CAR Service S.r.l. e KONSUMER, per dirimere eventuali contenziosi tra Autoriparatori e Consumatori e/o tra questi e soggetti terzi. A questo fine Rete OPAC recepisce ed approva i criteri fondamentali di Eurogarant, in termini di selezione della rete, controllo dei costi e tempi di riparazione, qualità e sicurezza delle stesse. Eurogarant è un progetto europeo che ha portato benefici economici e qualitativi alle aziende italiane affiliate. Benefici che sono stati ottenuti e potranno essere mantenuti nel tempo solo rispettando integralmente il Regolamento del nuovo progetto Rete OPAC.

GI CAR Service s.r.l. (GI CAR) è una società di servizi che opera nel settore dell'automotive attraverso una rete di imprese a lei collegate cui propone soluzioni informatiche e servizi diversi volti a tutelare le stesse aziende ed a facilitare la loro operatività nel mercato.

A GI CAR è stata affidata la gestione operativa del progetto Rete OPAC e di cui è, per gli affiliati, unico referente. In linea con i principi che sono alla base di Rete OPAC, GI CAR ha sviluppato una rete di aziende ad adesione volontaria che rispondono al presente regolamento.

GI CAR ha una sua Rete di Imprese, non necessariamente tutte possono o devono aderire a Rete OPAC, per cui il presente regolamento si applica sia alle imprese GI CAR che a quelle GI CAR/Opac, essendo i fondamentali comuni. Ovviamente le imprese che non possono accedere a Rete OPAC, per categoria o per scelta, non possono accedere neppure alle procedure di conciliazione.

GI CAR chiederà esplicitamente a tutte le imprese aderenti se vogliono aderire anche a Rete OPAC.

REGOLAMENTO

Art. 1) Possono far parte di Rete OPAC solo le aziende che hanno

- a) sottoscritto il codice deontologico
- b) preso visione e sottoscritto il presente regolamento
- c) fornito tutte le informazioni necessarie ad individuare chiaramente l'azienda e le sedi operative. Tali informazioni vengono fornite in fase di richiesta di adesione al sito www.reteopac.it nella sezione affiliazioni. Successivamente alla fornitura delle informazioni richieste, viene consegnato da parte di GI CAR, ID e password per accedere alla sezione affiliati e proseguire nell'iter di qualifica.
- d) di seguito vengono indicati i requisiti per la classificazione nelle categorie GOLD, SILVER, BRONZE

Art. 2) aziende affiliate in categoria BRONZE

Gli affiliati in tale categoria

- a) hanno effettuato la autovalutazione attraverso il sistema proposto sul sito, al quale accedono attraverso autenticazione con i riferimenti forniti (Art. 1)
- b) hanno ottenuto una conformità dell'autovalutazione almeno pari al 50% espressa dallo standard GI CAR
- c) hanno ricevuto formale comunicazione da parte di GI CAR dell'avvenuto inserimento in rete, a fronte della congruità della tariffa di manodopera applicata, con quanto evidenziato dal sistema di valutazione
- d) permangono nell'ambito della categoria BRONZE al massimo per un periodo di 12 mesi, trascorsi i quali, è necessaria opportuna deroga motivata e rilasciata da GI CAR od audit esterno di valutazione. L'azienda può rimanere in categoria Bronze in seguito all'audit effettuato da GI CAR se si otterrà un punteggio compreso tra il 50% e 60% di conformità

Gli affiliati in tale categoria usufruiscono dei seguenti servizi:

- I. adesione agli accordi commerciali per la canalizzazione del lavoro
- II. utilizzo del gestionale GI CAR ed Rete OPAC per la valutazione della congruità dei costi di riparazione (obbligatorio su pratiche Rete OPAC)
- III. Coordinamento nella gestione giudiziale del contenzioso.

Art. 3) Aziende affiliate in categoria SILVER

Le aziende affiliate in categoria SILVER:

- a) eseguono la valutazione della conformità allo standard GI CAR ed Rete OPAC attraverso la rete degli auditor GI CAR
- b) hanno ricevuto formale comunicazione da parte di GI CAR dell'avvenuto superamento dell'audit con una percentuale di conformità pari almeno al 60%

Gli affiliati in tale categoria usufruiscono dei seguenti servizi:

- I. adesione agli accordi commerciali per la canalizzazione del lavoro
- II. utilizzo del gestionale GI CAR ed Rete OPAC per la valutazione della congruità dei costi di riparazione (obbligatorio su pratiche Rete OPAC).
- III. Adesione alla procedura di conciliazione gestita attraverso KONSUMER (solo per aziende affiliate a Rete OPAC). Per l'adesione a tale servizio l'affiliato versa a Rete OPAC una quota annua inderogabile pari a 50 €/anno, a valere 12 mesi dalla valuta del bonifico.
- IV. Coordinamento nella gestione giudiziale del contenzioso.

Art. 4) Aziende affiliate in categoria GOLD

Le aziende affiliate in categoria GOLD:

- a) Hanno un sistema di gestione per la qualità certificato secondo la UNI EN ISO 9001 all'interno della rete GI CAR. In caso di certificazioni effettuate al di fuori del progetto di rete GI CAR, l'azienda ha un sistema di gestione certificato da ente accreditato ACCREDIA e acconsente all'esecuzione di un audit annuale di controllo, sulla conformità del proprio sistema di gestione a quello della rete GI CAR.
- b) eseguono la valutazione della conformità allo standard GI CAR ed Rete OPAC attraverso la rete degli auditor GI CAR
- c) hanno ricevuto formale comunicazione da parte di GI CAR dell'avvenuto superamento dell'audit con una percentuale di conformità pari almeno al 75%

Gli affiliati in tale categoria usufruiscono dei seguenti servizi:

- I. adesione agli accordi commerciali per la canalizzazione del lavoro
- II. utilizzo del gestionale GI CAR ed Rete OPAC per la valutazione della congruità dei costi di riparazione (obbligatorio su pratiche Rete OPAC).
- III. adesione alla procedura di conciliazione (per le aziende affiliate anche a Rete OPAC) gestita attraverso KONSUMER. Per l'adesione a tale servizio l'affiliato versa a Rete OPAC una quota annua inderogabile pari a 50€ / anno, a valere 12 mesi dalla valuta del bonifico.
- IV. Emette garanzie Rete OPAC sulle riparazioni effettuate (solo per le aziende affiliate anche a Rete OPAC)
- V. Coordinamento nella gestione giudiziale del contenzioso

Art.5) Non è possibile, per le riparazioni GI CAR o Rete OPAC, applicare una tariffa di mano d'opera superiore a quella attribuita da GI CAR o Rete OPAC. Uniche eccezioni: i casi in cui la Carrozzeria sia autorizzata da un "marchio

automobilistico” e la “casa automobilistica” autorizzi od imponga tariffe superiori, o quello in cui associazioni od organizzazioni di categoria abbiano stabilito, per aree particolari, tariffe più elevate. In ogni caso queste situazioni devono essere comunicate a Rete OPAC e specificatamente autorizzate.

Art.6) Le tariffe di mano d’opera riconosciute e verificate da GI CAR o Rete OPAC, possono essere comunicate a soggetti terzi (Compagnie di assicurazione, flotte ed altri partner commerciali).

Art. 7) Non è possibile emettere Garanzie Rete OPAC su riparazioni che non rispondono ai criteri approvati da Rete OPAC, in particolare per quel che riguarda: tariffe, ricambi, sicurezza della riparazione. Le riparazioni in garanzia devono essere rappresentative del business dell’azienda e pertanto devono rappresentare almeno il 60% del fatturato totale salvo deroga motivata da GI CAR.

Art.8) La Carrozzeria Rete OPAC è responsabile del rilascio della Garanzia e conseguentemente delle indicazioni in essa contenute.

Art.9) La Carrozzeria deve inviare a Rete OPAC copia del documento fiscale su cui è applicato l’adesivo con il numero di Garanzia corrispondente alla riparazione effettuata. L’invio deve essere effettuato entro 30 giorni dall’emissione del documento fiscale.

Art. 10) Solo la riparazione a cui si riferisce il documento fiscale con il bollino Rete OPAC sarà ammessa alle procedure di conciliazione

Art. 11) GI CAR, per Rete OPAC, risponde di quanto specificato nella Garanzia nel solo caso in cui l’azienda cessi l’attività per qualsiasi motivo, in caso contrario è l’impresa di autoriparazione che ha effettuato la riparazione che ne risponde.

Art.12) La Garanzia convenzionale decade nel caso in cui non vengano effettuati i controlli previsti secondo le scadenze programmate nel libretto di garanzia.

Art.13) GI CAR potrà contattare il possessore della Garanzia, o direttamente o attraverso società terze, per valutarne il grado di soddisfazione, direttamente o attraverso soggetti terzi dalla stessa autorizzati (es. KONSUMER), in osservanza delle disposizioni di legge sul trattamento dei dati personali (D.lgs.196/2003).

Art.14) La completa soddisfazione del Cliente è elemento fondamentale del progetto GI CAR e Rete OPAC ed il comportamento generale della Carrozzeria deve essere finalizzato a questo scopo. Reclami ripetuti o controlli non soddisfacenti da parte, di GI CAR o Rete OPAC o delle Associazioni Consumatori portano all’esclusione dell’azienda dalla Rete, così come l’inadempienza a quanto disposto dall’art.12.

Art.15) Le Aziende affiliate nella rete GI CAR e/o Rete OPAC sono tenute ad avvisare GI CAR, nel momento in cui elementi qualificanti dello standard siano variati in senso negativo, rispetto a quanto rilevato nell’ultimo audit o autocertificazione, in conformità al presente regolamento.

Art.16) Nel caso di esclusione dalla Rete, per qualsiasi motivo, l’azienda potrà essere riammessa solo in seguito alla rimozione delle cause che ne hanno determinato l’esclusione, e solo dopo aver superato l’audit di controllo.

Art.17) Nel caso di esclusione dalla Rete GI CAR e/o Rete OPAC, l’azienda viene diffidata dall’utilizzo delle Garanzie Rete OPAC, dei marchi dati in concessione e di qualsiasi riferimento a GI CAR o Rete OPAC.

Art.18) In caso di contenzioso il foro competente è quello di Venezia.