



DECÀLEG DEL TALLER AGREMIAT 2017

1 Sols els Tallers legals donem garantia i som responsables dels nostres serveis

2 Fomentem el Manteniment responsable de l'automòbil

3 L'Usuari té dret a la lliure elecció de taller

4 Qualitat i Transparència en el servei al Client

5 La Seguretat per damunt de tot

6 La nostra prioritat és donar suport al Client

7 Compromesos amb el medi ambient, l'eficiència energètica i el reciclatge

8 Innovació per oferir més prestacions i més tecnologia

9 Prioritzem la Formació constant

10 Prestigiem la professió de la reparació i manteniment de vehicles de motor

Amb el suport de:

Gremi de Tallers de Reparació d'Automòbils de Barcelona





Gremi de Tallers
de Reparació
d'Automòbils de
Barcelona

93 451 66 67

www.gremibcn.com

DECÀLEG del Taller Agremiat

2017

Amb el suport de:



GUIA ORIENTATIVA D'APLICACIÓ AL TALLER

EL DECÀLEG DEL TALLER AGREMIAT

sintetitza el compromís de qualitat,
servei i valor afegit que distingeix als
tallers del nostre col·lectiu.

La Guia Orientativa desenvolupa en fitxes, els temes relatius al servei més importants per aplicar els punts del Decàleg al taller:

- El Taller Legal: requisits i autoritzacions
- Transparència Client – Taller:
 - Documentació per a la reparació
 - Particularitats en la reparació de sinistres
 - Sinistre total amb culpa contraria
- El Taller com a servei de proximitat
- Innovació, Formació i Sostenibilitat
- Prestigi de la professió



Gremi de Tallers
de Reparació
d'Automòbils de
Barcelona

93 451 66 67

www.gremibcn.com

DECÀLEG
del Taller Agremiat

2017

Amb el suport de:



El Taller legal

acreditacions i documentació

- Registre d'Indústria i Placa d'especialitats
- Responsable tècnic del taller
- Cartell visible del Preu-hora
- Cartell de Drets de l'usuari
- Cartell d'horari d'atenció
- Fulls de reclamació 012
- Informe preliminar s'ol
- Llicència ambiental o Comunicació
- Assegurança del taller
- Prevenció de Riscos Laborals
- Document de Protecció de Dades
- Certificat de manipulador de gasos fluorats
- Instal·lació elèctrica: comprovant de revisió vigent
- Compressors: comprovant de revisió vigent
- Elevadors: comprovant de revisió vigent
- Documentació laboral de la plantilla
- Justificants de recollida i gestió de residus



Gremi de Tallers
de Reparació
d'Automòbils de
Barcelona

93 451 66 67

www.gremibcn.com

DECÀLEG
del Taller Agremiat

2017

Amb el suport de:



Transparència entre el Client i el Taller

• **OR i Pressupost**

- Elabori l'Ordre de Reparació fent-hi constar les dades del vehicle, del conductor i del propietari
- Faci constar en el resguard de dipòsit el preu de l'estada per evitar perjudicis en cas de no recollida o refús de sinistre, etc.
- Presenti al Client el pressupost detallat de la reparació
- Comprovi que el vehicle te una assegurança vigent per evitar riscos si cal provar-ho
- No comenci cap reparació sense la conformitat escrita i signada pel Client

• **Defectes no previstos**

- Avisi al Client de defectes addicionals que el Taller trobi durant la reparació
- Presenti-li un pressupost complementari per signar
- No els repari si el Client no signa el seu concepte, en aquest cas, faci constar aquests defectes en la factura final per tal de limitar la responsabilitat del taller.

• **Entrega – Factura – Cobrament**

- Emeti la factura amb tot detall i faci constar la garantia.
- El responsable legal del pagament de la feina del taller és el titular del vehicle.
- Asseguri's el cobrament del servei abans d'entregar el vehicle.
- Lliuri el vehicle sempre net, exterior i interior, i ambientat si pot ser, el Client ho valorà molt.



Gremi de Tallers
de Reparació
d'Automòbils de
Barcelona

93 451 66 67

www.gremibcn.com

DECÀLEG
del Taller Agremiat

2017

Amb el suport de:



Ajuntament de
Barcelona

Taller – Client – Asseguradora particularitats dels sinistres

- Les reparacions de sinistres requereixen alguns principis addicionals als bàsics, degut a la intervenció de tercers, com la Companyia Asseguradora i el Pèrit:
- El Client te dret a triar lliurement el taller de la seva confiança, llevat renúncia prèvia i expressa a l'accident en cas que sigui una pòlissa de danys propis (tot risc).
- L'Asseguradora no pot obligar l'usuari a anar a cap taller predeterminat. Ajudi al Client a resistir pressions de l'Asseguradora, i més si no es tracta de danys propis.
- No s'ha entrar cap vehicle al taller sense la conformitat escrita del seu titular o del conductor identificat, per l'encàrrec de la feina, tant si és de companyia com de particular.
- No desmunti res sense l'autorització d'un pèrit amb el seu compromís escrit de pagament del cost del desmuntatge i muntatge.
- Aclareixi si el sinistre és per Culpa Contraria o per Danys Propis, el decurs de la reparació i el tràmit de cobrament poden ser molt diferent segons el cas.
- Cal que el taller estigui preparat abans que vingui el pèrit amb el seu pressupost justificat d'acord amb els danys i el preu-hora del taller.
- Tracti el seu pressupost amb el pèrit i obtingui còpia del peritatge on ha de constar el compromís de pagament i, si s'escau, franquícia i cobertures parcials. Si no li donen, el Client ha de contractar un altre pèrit i denunciar aquesta pràctica abusiva.
SI VOL COBRAR DE LA COMPANYIA, NO COMENCI CAP FEINA SENSE AQUESTA CÒPIA.
- Recordi que el taller no te cap obligació ni acord per concedir descomptes del seu preu a les asseguradores. Els tarifaris són orientatius en base a automòbils nous.
- Si el taller voluntàriament tramita el cobrament a l'asseguradora, cal que el Client signi la liquidació de la reparació o altra firma de liquidació, per la qual el client es compromet a pagar si l'asseguradora no ho compleix en un termini normal de 40 dies.



Gremi de Tallers
de Reparació
d'Automòbils de
Barcelona

93 451 66 67

www.gremibcn.com

DECÀLEG
del Taller Agremiat

2017

Amb el suport de:



Sinistre Total amb Culpa Contrària

AJUDI AL SEU CLIENT A TENIR LA DEGUDA INFORMACIÓ DEL SEU DRET A SER INDEMNITZAT DELS SEUS PERJUDICIS EN UN ACCIDENT DE CIRCULACIÓ I PODER REPARAR AMB QUALITAT

- Sinistre o pèrdua total és la qualificació que estableixen les asseguradores a través del seus perits en els casos en què els danys d'un vehicle són superiors al seu valor de mercat.
- En base a aquest criteri es deixen de fer milers de reparacions de vehicles a la província de Barcelona, perquè el propietari d'un vehicle que té un accident rep una comunicació de la seva mateixa asseguradora de què, com els seus danys són superiors al del valor del vehicle, queda qualificat com sinistre total, amb la qual cosa, no li paguen la reparació i l'animen a donar de baixa el seu vehicle.
- **SOVINT NO ÉS VERITAT EL QUE DIU EL PERIT DE LA COMPANYIA**
- La informació de les asseguradores en aquest aspecte es sovint fraudulenta pel perjudicat en l'accident, perquè el perit, que sempre manifesta seguir instruccions de la companyia, dona informació insuficient sobre el dret del perjudicat i li pot produir error induint-lo a realitzar un acte de disposició en perjudici propi o aliè.
- La institució del Sinistre, o pèrdua, total està establerta en el Dret de l'assegurança en base al principi segons el qual, l'assegurança no pot ser un mitja d'enriquiment de l'assegurat en cas d'un sinistre.
- Si l'objecte assegurat viària X, el seu titular no pot ser indemnitzat amb més valor del que consta en el contracte, sobre el que s'ha calculat la prima.
- Això NO es pot aplicar en els casos en que el vehicle perjudicat NO té assegurança de danys propis (tercers) i hi ha un culpable aliè, que ha de pagar la reparació tal com estableix el Codi Civil art 1902 per facilitar al perjudicat la restitució íntegra dels seus bens.
- Per als vehicles que estan assegurats a danys propis (tot risc), tampoc és admissible. La pròpia Companyia pot indemnitzar amb el valor venal, però ha de deixar llibertat a l'assegurat per reclamar a la Contrària tota la diferència fins completar l'import de la reparació.
- La mateixa Direcció Gral. de Seguros estableix que l'import del valor de mercat d'un vehicle accidentat NO es el límit d'indemnització a la que té dret un conductor accidentat per culpa d'altre, i sentències del Tribunal Suprem i de tots els altres tribunals així ho confirmen.
- El parc de vehicles a la província de Barcelona ofereix un 20/22% de vehicles assegurats a danys propis (tot risc) i entre 75% i 80% d'assegurats a tercers. Més de 2,5 milions de vehicles que tenen 2000 accidents diaris.
- És molt alta la probabilitat de que propietaris de vehicles accidentats sense culpa tinguin una informació enganyosa del seu dret a ser indemnitzats i a reparar amb la deguda qualitat i seguretat els seus vehicles.
- Els càlculs del Gremi diuen que els tallers perden més de 12.000.000 € l'any de facturació perquè no ajuden al client a defensar l'opció de reparació.



Gremi de Tallers
de Reparació
d'Automòbils de
Barcelona

93 451 66 67

www.gremibcn.com

DECÀLEG
del Taller Agremiat

2017

Amb el suport de:



Sinistre Total amb Culpa Contraria

Com el Taller pot ajudar al Client, amb el suport del Gremi

• COM ACTUAR EN FAVOR DEL CLIENT DEL TALLER

- 1) S'ha d'informar al client de quin és el valor de mercat, per adquirir un altre vehicle, i quin és el valor de la reparació òptima, i encara que aquest valor passi un 50% del de mercat, no s'ha de qualificar com a sinistre total.
- 2) El Gremi pot facilitar GRATUÏTAMENT al Taller Agremiat, el valor orientatiu del vehicle afectat, consultant unes bases de dades acreditades.
- 3) Si el valor de mercat de compra resulta substancialment més alt que el valor venal proposat per l'Asseguradora, i permet dur a terme la reparació, el Taller pot ajudar al Client a reclamar davant la seva Companyia i la del vehicle causant dels danys.
- 4) El Gremi té a disposició dels agremiats, cartes de reclamació perquè el Client pugui defensar els seus drets i exigir la reparació, atès que no té culpa del sinistre.
- 5) Si la pròpia asseguradora del Client no s'hi avé, i insisteix en aplicar el valor venal i fer llençar el cotxe o la moto, llavors el Servei Pericial del Gremi facilita un perit independent de qualsevol asseguradora, per fer el peritatge i valoració de la reparació. Aquest peritatge alternatiu té un cost, que prèvia aprovació, el client o el taller, si ho vol, abonen al perit i que es recupera amb la indemnització.
- 6) En la majoria de casos, l'Asseguradora reconeix les seves obligacions i accepta reparar.
- 7) Algunes vegades l'Asseguradora no ha transigit i el Servei Jurídic del Gremi ha portat el cas al Jutjat, que en poc temps s'ha resolt favorablement fins ara, inclòs l'interès de demora del 4,5% anual.

El Gremi no ha perdut cap dels més de 70 cassos que hem tramitat contra totes les asseguradores de l'automòbil a la província de Barcelona.

Si té al taller un vehicle sinistrat sense culpa i li volen aplicar el valor venal, al GREMI els ajudarem.



Gremi de Tallers
de Reparació
d'Automòbils de
Barcelona

93 451 66 67

www.gremibcn.com

DECÀLEG
del Taller Agremiat

2017

Amb el suport de:



El Taller: un servei de confiança i proximitat

✓ Fidelitzar els Clients

- Conegui'ls
- Ajusti's a les seves necessitats
- Recordi'ls-hi el manteniment preventiu
- Ajudi'ls amb promocions
- Faci'ls costat en cas de sinistre
- Informi'ls regularment
- Convidi'ls a visitar el taller
- Aprofiti les tecnologies per comunicar-se

✓ El Taller és un servei de proximitat, obert i visible

- Imatge i retolació del taller
 - Nom i logo del taller
 - Placa d'Indústria
 - Placa de membre del Gremi
 - Diplomes i acreditacions tècniques
- Pulcritud i organització
 - Sistemàtica de la feina
 - Protecció i conservació del local
 - Reciclatge dels residus
- Tracte personal amb el client
 - Informació als clients pel Manteniment preventiu, amb explicacions personals, avisos, emails, missatges, cartes, fulletons, etc.
 - No deixi escapar cap oportunitat de parlar amb el seu client
 - Cartells informatius al públic
 - Suggestiments i recomanacions als usuaris per optimitzar la vida útil del seu vehicle.



Gremi de Tallers
de Reparació
d'Automòbils de
Barcelona

93 451 66 67

www.gremibcn.com

DECÀLEG
del Taller Agremiat

2017

Amb el suport de:



Innovació, Formació i Sostenibilitat

- Digitalitzi el Taller tot el que pugui, sobre tot en:
 1. Accés a la Informació Tècnica del vehicle
 2. Elaboració de pressupostos de reparació
 3. Gestió de taller i de clients
- Adapti's a les noves prestacions de connectivitat dels vehicles
- Ofereixi totes les millores tecnològiques que beneficiïn els clients
- Segueixi cursos i programes formatius per estar al dia en la tècnica i en la gestió
- Fomenti la Formació continua dels seus treballadors
- Obri's a la incorporació de professionals novells
- Estudiï com ser més eficient, estalviant energia, residus i costos
- Preservi el medi ambient aplicant al taller les bones pràctiques en gestió de residus.



Gremi de Tallers
de Reparació
d'Automòbils de
Barcelona

93 451 66 67

www.gremibcn.com

DECÀLEG
del Taller Agremiat

2017

Amb el suport de:



Prestigiar la professió

- El Taller de reparació i manteniment és el servei que facilita a l'usuari que el seu vehicle funcioni bé i pugui desplaçar-se amb la màxima eficiència, comoditat i seguretat
- El paper del Taller és clau en la tota la vida útil de l'automòbil
- No toleri cap taller il·legal o irregular en el seu entorn
- Comuniqui al Gremi si en coneix algun cas mitjançant la plataforma de denúncia anònima
- El Taller estableix habitualment una relació continuada, llarga i de confiança amb cadascun dels clients
- Destaqüi la seva professionalitat dins el seu entorn, tant de barri com d'Internet
- Recordi que la imatge pública del sector és la suma de les percepcions que cada ciutadà tingui del seu taller veí o de confiança
- Fomenti l'associacionisme en el sector, els tallers som pimes i sols fent pinya podrem defensar les necessitats i impulsar el nostre progrés.