

Кодекс на потребителя



АСОЦИАЦИЯ НА
БЪЛГАРСКИТЕ АВТОГАЗ СЕРВИЗИ

Този кодекс е изготвен, за да гарантира, че има създадени ясни стандарти, които да защитават правата на потребителите във всички етапи на сделката за конвертирането на автомобилите им на пропан-бутан или метан, сервизното обслужване, гаранционното обслужване и ремонта на тези системи.

I. Общи положения

Чл. 1. Разпоредбите на този кодекс се отнасят за всички членове на Сдружението. При приемането на нови членове, освен заявление за приемане, те подписват и декларация, че са запознати със съдържанието на настоящия кодекс и се задължават да го спазват.

Чл. 2. Този кодекс определя стандартите при работата с клиенти на фирмите, членуващи в АБАС и се отнася до:

1. Рекламата
2. Офертиране за конвертиране
3. Изпълнението на конвертирането
4. Гаранцията
5. Оплакванията
6. Мониторинга

II. Изисквания относно рекламата

Чл. 3. Този раздел обхваща всяка форма на реклама, промоция или декларация от член на АБАС, която обхваща конвертирането, сервизното обслужване или ремонта на системи за пропан-бутан или метан. Това включва:

1. Телевизионна реклама
2. Радио реклама
3. Реклама в пресата
4. Интернет реклама
5. Реклама, чрез електронна поща
6. Реклама в бланки, фактури и други подобни
7. Печатна реклама

Чл. 4. Членовете на Сдружението се задължават:

1. Рекламата им да е ясна и да не съдържа заблуждаваща информация
2. Рекламата им строго да спазва всички закони на Република България
3. Да посочват всички цени с включен ДДС

4. Информацията относно гаранционните срокове и условия да бъде ясно изложена и разбираема

III. Изисквания към офертирането

Чл. 5. Фирмите, членове на АБАС, се задължават да предоставят оферта (в писмен вид, ако им бъде поискано) преди да започнат конвертирането. Тясно задължение е да предоставят пълна информация и разяснения, за да са сигурни, че клиента е напълно наясно какво ще се предприеме с автомобила му.

Чл. 6. Преди започване на процедурата по конвертиране клиента трябва да е запознат със следното:

1. Правата му като потребител, произтичащи от ЗЗП

2. Марката и произхода на автомобилната газова система, включително всички части, които ще бъдат монтирани.

3. Специфичните въпроси, отнасящи се до монтажа като:

- Мястото на филтъра за газообразна фаза
- Формата и големината на бутилката
- Мястото на бутилката и всички изменения на автомобила, които са необходими за напасване на бутилката
- Мястото на пълнещото устройство
- Позицията на ключа в купето на автомобила

4. Подробностите по гаранцията

- На клиента трябва да се предостави писмена гаранционна карта, съдържаща всички подробности, отнасящи се до гаранционните срокове и условия, периода на смяна на консумативи и отговаряща на всички изисквания на ЗЗП.
- В гаранционната карта задължително трябва да присъства и пояснението, че независимо от търговската гаранция продавачът отговаря за липсата на съответствие на потребителската стока с договора за продажба съгласно гаранцията по чл. 112 – 115 от ЗЗП.
- Ако автомобила, който предстои да се конвертира, е в гаранция спрямо производителя му, то на клиента трябва да бъде разяснено, че тази гаранция може да бъде обявена за невалидна, поради измененията, настъпили вследствие на конвертирането на автомобила.

5. Разяснения, относно това колко дълго ще отнеме монтажа.

Чл. 7. Офертата към клиента трябва да съдържа най-малко:

1. Подробности относно името и адреса на фирмата, извършваща конвертирането
2. Марката и страната производител на всички части, които ще се монтират в автомобила
3. Подробностите по гаранцията
4. Крайната цена с ДДС
5. Условието относно предплатата (капаро, депозит), ако такава е предвидена, както и условията за връщането ѝ на клиента.
6. Времето, за което ще се извърши конвертирането и начина на плащане

IV. Извършване на работата по конвертиране

Чл. 8. Фирмите, членуващи в АБАС, се задължават да извършат следните процедури:

1. Да постигнат съгласие с клиента за съществуващите повреди по автомобила, ако има такива, в момента на постъпване на автомобила в сервиза.
2. Да предоставят своевременно информация, ако в процеса на работа настъпи някакво забавяне
3. Ако в процеса на работа, по причини, които не е било възможно да се предвидят, се окаже, че са необходими допълнителни части или трудова сила, незабавно да уведоми собственика на автомобила и да се поиска съгласието му, преди да продължи работа.
4. Да извърши конвертирането по начин, гарантиращ сигурността на клиента и отговарящ на изискванията на действащото законодателство, добрите практики в областта и инструкциите на фирмата, произвела оборудването.

Чл. 9. При завършване на работата, фирмата, извършила конвертирането трябва да предостави на потребителя:

1. Писмена и/или устна инструкция за работа със системата
2. Гаранционна карта
3. Информация относно обслужването
4. Разяснения относно пълненето на бутилката с газ и предпазните клапани
5. Паспорт и сертификат на бутилката
6. Схема на устройството и начина на работа на автомобилната газова система

7. Всички други документи, удостоверяващи произхода и качеството на вложените части и материали, необходими за преминаване на технически преглед

8. Фактура или касова бележка за извършено плащане

V. Подаване на жалби и reklamacии

Чл. 10. Всички клиенти на фирми, членуващи в АБАС, които не са удовлетворени от предоставеното им обслужване, могат да подадат своето оплакване чрез:

1. Интернет сайта на сдружението на адрес – www.abags.bg/complains

2. Електронната поща на сдружението - complains@abags.bg

Чл. 11. Въпреки че АБАС не носи никаква отговорност за монтажите и сервизната дейност на фирмите-членки, Сдружението разглежда всички оплаквания достигнали до него и се стреми да постигне съгласие между фирмата, извършила монтажа и потребителя.

Чл. 12. По оплакванията, постъпили в Сдружението, се провежда разследване. Това разследване има за цел да определи дали дадената жалба е основателна и ако е да препоръча на фирмата да удовлетвори искането на клиента. Ако Сдружението сметне жалбата за неоснователна, то трябва писмено да аргументира това свое решение пред жалбодателя. Това решение не лишава потребителя от правата му съгласно ЗЗП и от правото му да търси съдебно решаване на спора.

Чл. 13. Въпреки препоръката на Сдружението да реши спора в полза на потребителя, фирмата може да не се съобрази. При натрупването на 3 (три) основателни и нерешени в полза на клиента оплаквания срещу една фирма, член на АБАС, следва преразглеждане и най-често прекратяване на членството ѝ.

Чл. 14. Преди да подаде оплакването си към АБАС, клиента е длъжен първо да се обърне към фирмата, предоставила му услугата, от която не е доволен. Едва след като му бъде отказано удовлетворяването на жалбата му, следва да потърси съдействие от Асоциацията.

VI. Мониторинг

Чл. 15. АБАС се задължава да следи за удовлетвореността на клиентите на фирмите, членуващи в Сдружението и за спазването на този кодекс чрез:

1. Внезапни проверки на фирмите-членки не по-късно от 6 месеца след приемането им и поне един път годишно

2. Анкети, проведени сред клиентите на Сдружението

3. Информация от жалбите, постъпващи срещу фирми, членуващи в Сдружението

VII. Термини и съкращения

АБАС / Сдружението / Асоциацията – СНЦ „Асоциация Български автогаз сервизи“

Конвертиране – приспособяване на автомобил за работа на пропан-бутан или метан, чрез монтиране на необходимото за това оборудване в автомобила.