

Manuale Operativo per l'applicazione della **Direttiva Monti**

relativa alla
gestione
dei tagliandi
e della
manutenzione
programmata

ad uso esclusivo dei



Aprile 2006

Indice

1) Introduzione

2) Regolamento (CE) n.1400 / 02 del 31-7-2002 (Direttiva Monti)

- autoveicoli nuovi
- riparazione ricambi

3) La garanzia

- garanzia legale
- garanzia estesa

4) Manutenzione – Riparazione

- definizione
- operatività

4.1 Procedura applicativa

- accettazione del veicolo
- esecuzione dei lavori
- fatturazione

5) Gestione del contenzioso

- prevenzione
- accettazione
- esecuzione lavori
- fatturazione



1) Introduzione

Questo documento, riservato esclusivamente alle Officine Bosch Car Service, ha l'obiettivo di indicare come operare nell'ambito del Regolamento 1400/02 per cogliere tutte le nuove opportunità che il Regolamento, nell'ottica primaria di tutelare il consumatore, offre ai Riparatori Indipendenti, non legati alla Rete Autorizzata delle Case Automobilistiche.

Quando si dice **“TUTELA DEL CONSUMATORE”** si intende che al **Consumatore deve essere garantita la possibilità di scegliere**, senza restrizioni (aumento della concorrenza), di chi avvalersi sia per l'acquisto di autovetture nuove, che **per la riparazione delle stesse**, purché permangano le garanzie della qualità del servizio. Ciò vuol dire che ad ogni Riparatore Indipendente viene data la possibilità di offrire ai Consumatori un livello qualitativo del servizio pari a quello offerto dal Riparatore Autorizzato potendo disporre delle stesse informazioni tecniche.

Il Riparatore Indipendente può quindi ottenere tutte le informazioni e gli strumenti necessari per intervenire sui veicoli con la stessa competenza di un Riparatore Autorizzato.

Il Riparatore Indipendente può ottenere la fornitura dei Ricambi Originali forniti dal Costruttore in modo non discriminatorio rispetto al Riparatore Autorizzato

e/o

il Riparatore Indipendente può acquisire i Ricambi Originali direttamente dal produttore (componentistica)

e/o

il Riparatore Indipendente può utilizzare ricambi di qualità equivalente/corrispondente.

Il Riparatore Indipendente può effettuare qualsiasi intervento di **manutenzione o riparazione non in garanzia anche nel periodo di garanzia del veicolo.**

Il Riparatore Indipendente NON può effettuare RIPARAZIONI in GARANZIA essendo a ciò abilitati solo i Riparatori Autorizzati che in forza di accordi contrattuali possono ottenere il rimborso dal costruttore degli autoveicoli.

Sono altresì “riservati” alle officine autorizzate delle case automobilistiche i richiami ufficiali e gli interventi gratuiti.

E' chiaro che il Riparatore Indipendente deve garantire al cliente la qualità del servizio dal punto di vista tecnico, strumentale/tecnologico, documentale. E' necessario quindi che il Riparatore Indipendente applichi alcuni modelli organizzativi che lo tutelino in quanto, secondo il D.L. 24/2002 (leggi sulle garanzie), il riparatore risponde, verso il Consumatore acquirente, delle parti fornite e della relativa mano d'opera per due anni (ai privati) e un anno (alle partite IVA), indipendentemente dalle condizioni di garanzia dei fornitori nei suoi confronti.

2) REGOLAMENTO (CE) n. 1400/02 del 31-07-2002 (Direttiva MONTI)

Sintesi mirata alle officine Bosch Car Service

Autoveicoli Nuovi

La distribuzione dei veicoli nuovi è di due tipi: - ESCLUSIVA
- SELETTIVA

Distribuzione Esclusiva: Al Distributore (concessionario) viene assegnato un territorio definito

Distribuzione Selettiva: Il Distributore non ha limite territoriale e può vendere attivamente a consumatori finali su tutto il territorio EU e dal 1 ottobre 2005 può aprire punti vendita su tutto il territorio EU. Questo tipo di distribuzione è quella adottata dalla maggioranza delle Case Automobilistiche.

Riparazione - Ricambi

Si definisce come **riparazione** le operazioni atte a ripristinare la funzionalità di un veicolo, con o senza sostituzioni di parti; la riparazione è a carico del possessore del veicolo.

Si definisce invece come **manutenzione** le operazioni ordinarie di controllo e di sostituzione dei materiali di consumo atte a mantenere lo stato di efficienza di un veicolo; il tagliando è un'operazione di manutenzione.

NON è obbligo del Distributore di veicoli nuovi (concessionario) fornire direttamente servizi di riparazione e manutenzione.

Questi può subappaltare tali servizi (incluso la prestazione della garanzia e delle operazioni di richiamo per veicoli difettosi) ad un Riparatore Autorizzato approvato dalla Casa mandante.

I criteri di selezione dei Riparatori Autorizzati da parte della Casa sono esclusivamente di carattere qualitativo, stabiliti in maniera uniforme per tutti i riparatori; pertanto qualunque riparatore soddisfi tali criteri può richiedere ed ottenere la nomina di Riparatore Autorizzato... .

La Casa non può rifiutare di concedere agli operatori indipendenti l'accesso ad informazioni tecniche, attrezzature di diagnostica, istruzioni di riparazione, necessari per la riparazione e manutenzione dei propri veicoli. L'accesso deve essere concesso in modo non discriminatorio, relativamente a contenuti, forma, costi.

Il Riparatore Indipendente ha il diritto di acquisire Parti di ricambio del Costruttore.

Il Riparatore Autorizzato ed il Riparatore Indipendente hanno il diritto di utilizzare "Parti di Ricambio Originali" fornite dal costruttore delle parti stesse (componentisti) o da altro fornitore a loro scelta.

Sono definiti "ricambi originali" tutte le parti realizzate dal costruttore di autoveicoli e tutte le parti installate come primo equipaggiamento anche se realizzate da altri (componentisti).

Il Riparatore Autorizzato ed il Riparatore Indipendente hanno il diritto di utilizzare Parti di Ricambio di qualità corrispondente.

Sono definiti “ricambi di qualità corrispondente” i ricambi per i quali il produttore di ricambi può in ogni momento rilasciare un certificato attestante che la qualità degli stessi è equivalente o superiore a quella dei componenti utilizzati per l’assemblaggio dell’auto.

Il Riparatore Autorizzato (unico che può effettuare le riparazioni in garanzia in quanto ribalta al costruttore di autoveicoli i costi in forza di accordi contrattuali) ha l’obbligo di utilizzare per le riparazioni in garanzia Ricambi Originali forniti dal produttore degli autoveicoli.

Il Riparatore Indipendente può effettuare interventi di manutenzione e di riparazione (non in garanzia) anche durante il periodo di garanzia, purché l’officina sia QUALIFICATA.

Per officina qualificata si intende l’officina che disponga di tutte le strumentazioni, attrezzature e informazioni tecniche necessarie per operare.

La Casa Automobilistica può vendere i ricambi solo a concessionari o distributori selezionati e autorizzati in base a criteri specifici e questi a loro volta non possono vendere ricambi a distributori non autorizzati (ricambisti) salva la facoltà di vendere i ricambi a Riparatori Indipendenti che li utilizzano per la manutenzione e riparazione degli autoveicoli, applicando loro un prezzo non discriminatorio rispetto ai Riparatori Autorizzati.

3) Garanzia

Garanzia Legale

Direttiva CE 99/44
D.L. 24/2002

Dal 23 marzo 2002 è in vigore anche in Italia la Direttiva Europea 99/44 sulla garanzia legale per i beni di consumo (automobili comprese).

Lo Stato Italiano ha recepito la norma europea per definire in modo chiaro ed inequivocabile che detta Garanzia è Legale, per tutti i beni di consumo, a protezione dei clienti consumatori, indipendentemente da presenza di altre garanzie, siano esse scritte o in molti casi non dichiarate esplicitamente.

Si definisce consumatore qualsiasi persona fisica che agisce con scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta.

Questa direttiva prolunga obbligatoriamente la garanzia a due anni per tutti i prodotti nuovi, qualora il cliente sia un privato CONSUMATORE; la mantiene per un anno per i clienti con partita IVA o PERSONE GIURIDICHE come precedentemente per tutti, in quanto si ritiene che un cliente partita IVA abbia un consumo maggiore in breve tempo del prodotto acquistato.

Il VENDITORE è il solo responsabile nei confronti del consumatore per qualsiasi difetto di conformità che si manifesti nel termine di due anni dalla consegna del bene.

Il Consumatore ha il diritto, in caso di difetto di conformità del prodotto, al ripristino (senza spese) della conformità del bene mediante riparazione o sostituzione.

Spetta al consumatore l'onere di denunciare al venditore il difetto di conformità entro due mesi dalla data in cui ha constatato siffatto difetto.

Il venditore finale ha "diritto di regresso" cioè "possibilità di rivalersi" in caso di difetto di conformità, imputabile al produttore o al precedente venditore.

Precedentemente l'entrata in vigore del Regolamento Europeo 1400/02 le Case Automobilistiche legavano la validità della garanzia alla esecuzione della manutenzione programmata presso la Rete Autorizzata.

Con l'entrata in vigore del Regolamento 1400/02 questa restrizione non è più applicabile e la garanzia rimane legata all'esecuzione regolare della manutenzione programmata, ma indipendentemente dalla effettuazione presso la Rete Autorizzata, a condizione che sia effettuata secondo le prescrizioni fornite dal costruttore e dimostrabile con documenti fiscali.

Rimane invece vincolato alla Rete Autorizzata ogni intervento di riparazione in garanzia dove è anche obbligatorio l'uso di Parti di Ricambio fornite dal produttore del veicolo.

Molti Costruttori o Importatori di auto offrono ai clienti italiani la possibilità di estendere la garanzia (il più delle volte a pagamento) per un periodo ulteriore di uno/due anni successivi alla garanzia legale inserendo restrizioni quali i limiti chilometrici ed altro.

Anche in questo caso restano valide le regole di intervento applicate per la garanzia legale, cioè l'obbligo della esecuzione della manutenzione programmata. Tale manutenzione può essere effettuata presso la rete autorizzata o presso qualunque officina indipendente.

Altri Produttori/Importatori (particolarmente Asiatici) offrono già alla vendita dell'auto una garanzia di tre/cinque anni a titolo gratuito; anche in questo caso si tratta di estensione di garanzia successiva alla garanzia legale di due anni che prevede restrizioni varie. In parole semplici le garanzie estese sono sempre riduttive rispetto alla garanzia legale, per contenuto della garanzia stessa.

Manutenzione programmata

Gli stessi costruttori di auto o importatori offrono alla clientela della concessionaria anche la possibilità di pagare anticipatamente la manutenzione programmata (tagliandi sino a ...km entro ...anni).

In questo caso al cliente che si presentasse presso un Bosch Car Service si dovrebbe consigliare di ritornare presso la rete autorizzata, avendo già pagato in anticipo il tagliando (verificare con il cliente chilometraggio e durata dell'anticipo pagato).

4) Manutenzione / Riparazione

Definizione

<u>MANUTENZIONE:</u>	operazioni ordinarie di controllo e di sostituzione dei materiali di consumo atte a mantenere lo stato di efficienza di un veicolo; il tagliando è un'operazione di manutenzione.
<u>RIPARAZIONE:</u>	operazioni atte a ripristinare la funzionalità di un veicolo, con o senza sostituzioni di parti; la riparazione è a carico del possessore del veicolo.
<u>RIPARAZIONE IN GARANZIA:</u>	operazioni, a titolo gratuito, atte a ripristinare la conformità del prodotto con o senza sostituzioni di parti.

Operatività

E' chiaro che il Riparatore Indipendente può effettuare qualsiasi operazione di manutenzione e di riparazione (*le riparazioni in garanzia e le operazioni di richiamo sono escluse*) nel periodo della garanzia legale del veicolo (ovviamente anche successivamente) senza che ciò autorizzi il venditore / costruttore a far decadere la stessa.

Per fare ciò il Riparatore Indipendente deve garantire:

1) l'uso di parti di ricambio originali o di qualità corrispondente
(vedere pagine 2 e 3)

2) la conoscenza della informazioni tecniche necessarie

Con l'utilizzo del software ESI[Tronic] e/o di informazioni complementari si hanno a disposizione le informazioni tecniche.

- **ESI[Tronic] contiene:**
- **ricambi auto**
- **temperi di lavoro**
- **istruzioni ricerca guasti**
- **software di diagnosi**
- **operazioni e funzioni meccaniche del veicolo**
- **intervalli di manutenzione e di assistenza programmata**

3) l'uso delle attrezzature specifiche eventualmente necessarie

Dove previsto si dovrà disporre delle attrezzature specifiche come indicato dalla Casa.

Comunque ogni fornitura del Riparatore Indipendente pagata dal consumatore ricade nella garanzia legale di 24 mesi (D.L. 24 / 2002) o di dodici mesi per le partite IVA (vedere capitolo 3 "Garanzia").

Il documentare al Cliente la qualificazione dell'officina e la trasparenza delle operazioni effettuate, oltre a rassicurare il Cliente sulla qualità del servizio prestato, è l'aspetto più critico nel caso di un contenzioso tra Cliente e Venditore/Costruttore che rifiutasse un intervento di riparazione in garanzia, dopo un tagliando presso un Bosch Car Service.

A tale scopo è necessario predisporre un processo che preveda una serie di documentazioni che certifichino la qualificazione dell'officina e dell'intervento effettuato.

A maggior ragione, nel caso in cui il cliente avesse una vettura con noleggio a lungo termine, NLT, il comportamento del Bosch Car Service deve essere esemplare, deve contattare la società di noleggio o di leasing per avere il via libera alla manutenzione (tagliando), ed ai fini della garanzia questa è di un anno in quanto la fattura è intestata alla società NLT ed il pagamento sarà da questa effettuato.

4.1 Procedura Operativa per tagliandi e manutenzione programmata

1) Accettazione del veicolo

All'atto dell'accettazione del veicolo deve essere compilata la "Scheda Accettazione" (Mod13-f Bosch) in tutte le sue parti.

Dati Cliente:

Devono essere riportati tutti i dati del cliente a cui sarà fatturato il lavoro che potrebbe non coincidere con l'intestatario del veicolo. Riportare il codice fiscale/partita IVA necessario per la fatturazione.

Scheda di accettazione					
N. ORDINE	000999	Data Accettazione	25 giugno 2005	Data Prevista Consegna	27 giugno 2005
Preventivo SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>					
DATI CLIENTE		Codice Cliente		Timbro BCS	
Nome/Ragione Sociale ROSSI PAOLO					
Indirizzo VIA REPUBBLICA, 110					
CAP 20100		Città MILANO		Prov.	
Tel. 02/5406261		C.F. RSPPA052AIZ321A			
Cell. 335/123456		P. IVA			

Dati Veicolo:

Servono ad identificare con certezza il veicolo e la percorrenza effettuata (i km devono essere rilevati direttamente dall'autoveicolo e riportati con esattezza).

DATI VEICOLO COMPONENTE				Benzina <input type="checkbox"/>	Diesel <input type="checkbox"/>	GPL <input type="checkbox"/>	
Marcia/Modello	FIAT PUNTO 1.2 Active	N. Targa	XX 000 XX	Data Immatricolazione	20 giugno 2004	Km Percorsi	20.936
N. Motore		N. Identificativo		N. Telaio	85254422		
Cod. Articolo		Cod. Fabbric.		Cod. Difetto		Data Fabbric.	

Interventi segnalati o richiesti dal cliente e prima diagnosi intervento:

Indicare, con proprietà di linguaggio e precisione, le anomalie segnalate dal cliente e le sue richieste.

Indicare la prima diagnosi effettuata, se è stato effettuato un collaudo e con quale esito.

INTERVENTI SEGNALATI/RICHIESTI DA CLIENTE
Tagliando km 20.000
Sostituzione olio (Marca e caratteristiche)
Vibrazioni volante a 80 km/h
PRIMA DIAGNOSI INTERVENTO
Ruote anteriori da equilibrare

Accettatore e firma cliente:

Deve essere indicato il nominativo dell'accettatore che firma per certificare quanto riportato sulla Scheda Accettazione.

Il Cliente deve sempre firmare la scheda; solo con l'apposizione della firma il Cliente autorizza l'esecuzione dei lavori.

DESCRIZIONE DANNI CARROZZERIA	INDICAZIONE DANNI CARROZZERIA
	
DOTAZIONI DI BORDO <input type="checkbox"/> Livello Carburante <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1/4 <input type="checkbox"/> 1/2 <input type="checkbox"/> 3/4 <input type="checkbox"/> 4/4 <input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> Libretto Circolazione <input type="checkbox"/> Autoradio <input type="checkbox"/> Attrezzi a bordo <input type="checkbox"/> CD-Changer <input type="checkbox"/> Ruota di Scorta <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
<small>CONDIZIONI GENERALI ED RIPARAZIONI VEICOLI COMPONENTI IN OFFICINA BOSCH CAR SERVICE Questa Scheda Clienti, redigibile solo per l'Officina di Lavoro, ha valore informativo. A) I lavori raccomandati, da realizzare entro il tempo del fabbisogno, saranno svolti dopo una consultazione. B) I materiali sostituiti sono a sua disposizione senza affrettare né ritardare l'operazione, dopo di che verranno riforniti. C) L'officina si assume la piena responsabilità per gli oggetti rivendibilmente lesati nel veicolo. D) L'officina ha la facoltà di consegnare una prova di lavoro, con il dato veicolo, in caso di tarifica piena. E) La garanzia sulla prestazione è assicurata il proprietario del Cliente.</small>	
Nome accettatore	NERI ROBERTO
Firma accettatore	
Assenso telefonico del Cliente per intervento (data)	
Assenso telefonico del Cliente per modifica intervento (data)	
Firma Cliente	

2) Esecuzione dei lavori

Quando il veicolo viene mandato in officina per l' esecuzione dei lavori deve essere aperto l'ORDINE DI LAVORO (Mod13-r Bosch)
Anche questo documento deve essere compilato con la massima diligenza e precisione.

Anomalie riscontrate:

Riportare, con proprietà di linguaggio, le anomalie riscontrate in fase di lavorazione.


Ordine di lavoro			
N. ORDINE 000999	Data apertura 25 giugno 2005	Tempo di Diagnosi:	<15 <input type="checkbox"/> 16-30 <input type="checkbox"/> 31-60 <input type="checkbox"/> >60 <input type="checkbox"/>
ANOMALIE RISCONTRATE			

Lavori eseguiti:

Indicare la descrizione della lavorazione (stacco, riattacco e sostituzione della pompa carburante) e il tempo di lavoro come riportato sul tempario ESI[Tronic].

In caso di operazioni standard (tagliando 20.000 km) bisogna sempre fare riferimento al documento in cui sono descritte tutte le lavorazioni da eseguire in quella specifica operazione (Programma di manutenzione km 20.000 ESI[Tronic]) **e allegare all'ordine di lavoro copia estratta da ESI[Tronic] con le relative annotazioni.**

LAVORI ESEGUITI	
Descrizione	Tempo
TAGLIANDO 20.000 km (Bosch ESI [Tronic])	1,25

	BOSCH Bosch Diagnostics Software ESI[tronic]	Programma di manutenzione
Robert Bosch Robert Bosch, M.A. Colonna 35, 30065 Milano		N. ordine.: Data: 11/04/2006 Telefono: Fax: +390236968838 Installatore:
Veicolo: FIAT / Punto 1.2i 16V / 07/1999 - 06/2003 / Berlina a coda obliqua/vertic. Paese di produzione: I Cilindrata/Potenza: 1.2 / 59 kW Siglatura motore: 188 A 5.000 Codice RB: FIA 1621		
Chilometri	Mesi	Tempo di lavoro (ore) Climatizzatore (ore)
20 000		1,00 +0,25
N.	Fasi di lavoro	Nota
1	VEICOLO A TERRA	<input checked="" type="checkbox"/>
1.0020	Tubi servofreno /valvola verifica - Verifica	<input checked="" type="checkbox"/>
1.0050	Corsa freno a mano - Verifica/regolazione	<input checked="" type="checkbox"/>
1.0090	Sistema avviso ABS - Verifica/rapporto	<input checked="" type="checkbox"/>
1.0110	Strumentazione - Verifica/rapporto	<input checked="" type="checkbox"/>
1.0140	Interruttori/controlli - Verifica/rapporto	<input checked="" type="checkbox"/>
1.0160	Clacson - Verifica/rapporto	<input checked="" type="checkbox"/>
1.0180	Spie interne - Verifica/rapporto	<input checked="" type="checkbox"/>
1.0190	Spatole tergicristalli anteriori - Verifica/rapporto	<input checked="" type="checkbox"/>
1.0220	Lavaggio parabrezza - Verifica/regolazione	<input checked="" type="checkbox"/>
1.0260	Illuminazione strumentazione - Verifica/rapporto	<input checked="" type="checkbox"/>
1.0270	Frecce direzionali/emergenza - Verifica/rapporto	<input checked="" type="checkbox"/>
1.0280	Impianto luci - Verifica/rapporto	<input checked="" type="checkbox"/>
1.0300	Fari - Verifica/rapporto	<input checked="" type="checkbox"/>
1.0320	Carrozzeria/vernice - Verifica condizione	<input checked="" type="checkbox"/>
2	VEICOLO COMPLETAMENTE SOLLEVATO	<input checked="" type="checkbox"/>
2.0020	Olio motore - Scarico/riempimento	<input checked="" type="checkbox"/>
2.0030	Filtro olio motore - Sostituzione	<input checked="" type="checkbox"/>
2.0090	Altezza frizione - Verifica/regolazione	<input checked="" type="checkbox"/>
2.0450	Tubi SM - Verifica	<input checked="" type="checkbox"/>
2.0560	Giunti/guarnizioni/guaine albero motore - Verifica/rapporto	<input checked="" type="checkbox"/>

Programma di manutenzione

11/04/2006

16.09.00

2.0670	Sistema scappamento e supporti - Verifica/rapporto	■
2.0700	Corrosione tubi freni - Verifica/rapporto	■
2.0720	Perdite carburante - Verifica/rapporto	■
2.0750	Condizioni/sigillatura sottoscocca - Verifica/rapporto	■
3	VEICOLO SEMISOLLEVATO	■
3.0090	Sensori usura pastiglie freni anteriori - Verifica funzionamento	■
3.0100	Pastiglie freni anteriori - Verifica/rapporto	■
3.0110	Dischi freni anteriori - Verifica/rapporto	■
3.0380	Condizioni pneumatici - Verifica/rapporto	■
3.0410	Pressione pneumatici - Verifica/regolazione	■
4	OPERAZIONI SOTTO COFANO	■
4.0040	Livello elettrolita batteria - Verifica/ripristino	■
4.0070	Contenitori lavacrystal - Verifica/ripristino	■
4.0080	Serbatoio fluido freni - Verifica/ripristino	■
4.0090	Serbatoio fluido frizione - Verifica/ripristino	■
4.0110	Fluido sterzo - Verifica/ripristino	■
4.0140	Livello raffreddamento/potenza anti-gelo - Verifica/regolazione	■
4.0160	Tubi liquido raffreddamento - Verifica/rapporto	■
4.0350	Filtro anti-polline, se montato - Sostituzione	■ (1)
4.0760	Cinghia/e azionamento ausiliaria/e - Verifica/regolazione	■
5	VERIFICA FINALE ELEMENTI	■
5.0050	Indicatore intervalli manutenzione - Azzeramento	■
5.0090	Chiusure/cardini veicolo - Verifica/lubrificazione	■
5.0100	Meccanismo tettuccio apribile - Verifica/lubrificazione	■ (2)
6	PROVE SU STRADA VEICOLO	■
6.0010	Gioco sterzo - Verifica/rapporto	■
6.0020	Funzionamento frizione - Verifica/rapporto	■
6.0030	Funzionamento sospensioni veicolo - Verifica/rapporto	■
6.0040	Prestazioni motore - Verifica/rapporto	■
6.0050	Trasmissione - Verifica/rapporto	■
6.0060	Freni - Verifica/rapporto	■
6.0070	Sistema ABS - Verifica/rapporto	■
6.0080	Strumentazione - Verifica/rapporto	■
7	VERIFICA DOPO PROVE SU STRADA	■
7.0010	Motore - Verifica perdite	■
7.0020	Condizioni veicolo - Verifica pulizia	■

Nota

(1) A costo aggiuntivo

(2) Compreso ripristino livello di serbatoio capote

Programma di manutenzione

11/04/2006

16.09.00

Nota

Data:

Firma:

.....

.....

Ricambi:

Indicare il numero del ricambio utilizzato (part number) e la descrizione come riportata nel catalogo di ESI[Tronic] (non sinonimi)

RICAMBI UTILIZZATI			
Descrizione	Cod. prodotto	Q.tà	Importo
FILTRO OLIO	0986452041	1	€ 15,00
FILTRO ARIA	1457433520	1	€ 16,00
OLIO (Marca e caratteristiche)		3,5	€ 29,75

Eventuali lavori terzi

Indicare il tipo di lavorazione commissionata all'esterno, **avendo cura di mantenere allegato all'ordine di lavoro copia dell'ordine al fornitore.**

Richiedere sempre al fornitore un formale certificato di conformità, in particolare per lavorazioni di alta precisione (rettifiche, etc).

Lavori terzi	Tempo
BILANCIATURA RUOTE ANTERIORI	

Da compilare a cura del Capo Officina

TECNICO ESECUTORE	CHECK QUALITY	TEMPO M.O.	
		Totale ore M.O. 1,75	
		Fatturabile M.O.	
		Data M.O.	
COLLAUDO	Completezza Lavori Eseguiti <input type="checkbox"/> OK <input checked="" type="checkbox"/> KO <input type="checkbox"/>	Prova Funzionale <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> OK <input type="checkbox"/> KO <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/> Visto

3) Fatturazione

La fattura rappresenta il documento formale dei lavori eseguiti e delle parti fornite e sarà la base di ogni eventuale contenzioso, incluso quello tra Cliente e Riparatore Autorizzato/Venditore/Costruttore in tema di garanzia.

La fattura deve riportare:

- i dati del Cliente, codice fiscale incluso

Ragione sociale e indirizzo cliente			
ROSSI PAOLO			
Via Repubblica, 110			
20100 Milano			
cod. fisc. / P.IVA: RSPPA052AIZ321A			
Documento:	Ricevuta Fiscale <input type="checkbox"/>	n°	1234
	Fattura <input type="checkbox"/>	Data	26-giu-05
		Ordine Lavoro	999

- i dati del veicolo, chilometraggio incluso

Dati Veicolo			
Marca	FIAT	Targa	XX 000 XX
Modello	Punto 1.2 Active	Telaio	88264422
Motore	188 A5.000	Km	20936

- il numero e data dell'Ordine di Lavoro firmato dal cliente,
- la descrizione analitica dei lavori eseguiti riportando i riferimenti sulle modalità operative seguite, come da tempario,
- tempi di lavorazione come da tempario,
- la descrizione e i codici delle parti fornite come da catalogo

Codice	Descrizione	Quantità	Prezzo Unitario	Sc. %	Importo	IVA
0986452041	Filtro olio	1	15,00		15,00	20%
1457433520	Filtro aria	1	16,00		16,00	20%
	Olio (Marca e caratteristiche)	3,5	8,50		29,75	20%
	Tagliando 20,000 km come da Bosch ESI (tronic)	1,25	31,00		38,75	20%
	Bilanciatura ruote anteriori	0,5	31,00		15,50	20%
Totale	Imponibile IVA	Aliquota	IVA	TOTALE		
115,00	115,00	20%	23,00	138,00		

In calce alla fattura deve essere riportata una attestazione di conformità delle parti impiegate (ricambi) e dei lavori eseguiti:

Per le lavorazioni effettuate sono stati utilizzati componenti originali o di qualità equivalente come definito dal regolamento CEE 1400/02, e sono state seguite le procedure previste dalla casa costruttrice utilizzando gli strumenti e le attrezzature prescritte come riportato dalla documentazione in possesso dell'officina.

Nel caso che interventi ritenuti necessari, particolarmente per la sicurezza, non fossero autorizzati dal Cliente, gli stessi devono essere specificati in fattura come **“Interventi Necessari non Autorizzati”**. Ciò toglie al Bosch Car Service ogni responsabilità civile e penale. A questo punto è corretto compilare e timbrare il libretto dei tagliandi in dotazione nell'autoveicolo per attestare l'avvenuta esecuzione del tagliando come prescritto dal Costruttore.

NOTA: la precisione richiesta nella compilazione dei documenti può sembrare una inutile fiscalità, ma in caso di contestazione la mancanza o l'inesattezza di un dato può compromettere la posizione del Bosch Car Service specialmente se la contestazione è legale.

5) Gestione del Contenzioso

Prevenzione

Il contenzioso più che gestirlo bisogna prevenirlo. La prevenzione inizia dall'accettazione del veicolo.

Accettazione

Sulla scheda di accettazione i dati riportati del cliente devono essere esatti come quelli della vettura; i lavori richiesti devono essere riportati con proprietà di linguaggio in modo che non diano atto a interpretazioni. Se una lavorazione viene descritta come unica operazione (es: tagliando 40.000 km) deve essere fatto riferimento al programma Bosch ESI[Tronic] o altre informazioni complementari dove sono descritte le operazioni previste al tagliando (in alcuni casi le descrizioni dei tagliandi sono riportate sul libretto di garanzia o sul libretto uso e manutenzione). Sul tipo di lubrificante da utilizzare chiedere sempre al cliente se ha preferenze di marca.

Esecuzione dei lavori

Sull'ordine di lavoro devono essere riportate, sempre con esattezza e proprietà di linguaggio, le operazioni eseguite con i riferimenti del tempario e il tempo previsto.

Per i lubrificanti devono sempre essere riportate le specifiche dell'olio utilizzato che devono corrispondere con le specifiche indicate dal costruttore (specifiche non marca).

Le parti sostituite devono essere indicate con l'esatto numero di catalogo (part number). E' opportuno che le parti sostituite vengano raccolte e fatte vedere al cliente.

Fatturazione

Essendo la fattura il DOCUMENTO FORMALE deve essere ineccepibile in ogni sua parte, come detto precedentemente.

Inoltre alla consegna della vettura al cliente deve essere illustrata la fattura spiegando i lavori eseguiti, le parti sostituite (far vedere le parti sostituite), eventuali annotazioni (es: pastiglie freni da sostituire entro i prossimi 10.000 km).

Non dimenticare di compilare e timbrare il libretto dei tagliandi per attestare l'avvenuta esecuzione del tagliando come prescritto dal costruttore.

La rigorosa applicazione di una procedura attenta, precisa, chiara e trasparente evita in buona parte l'insorgere di un contenzioso. Qualsiasi dato non esatto o non riportato, qualsiasi descrizione approssimativa o generica, potrà essere motivo di un contenzioso.

Ricordiamoci che il nuovo regolamento, aprendo il mercato ai riparatori indipendenti, toglie alle reti ufficiali un predominio sul cliente, almeno nel periodo di garanzia.

Ogni Bosch Car Service deve tenere in archivio scheda accettazione, ordine di lavoro con relativo programma di manutenzione e fattura/ricevuta per ogni intervento effettuato.

Certamente uno dei principali motivi che può far decidere un Consumatore di avvalersi dell'opera di un Bosch Car Service è il rapporto "personale/fiduciario" che più facilmente si instaura con lo stesso. E' fondamentale che tale fiducia permanga anche nel caso dell'insorgere di un contenzioso; ciò è possibile soltanto affiancando il cliente nella gestione del contenzioso, un cliente in difficoltà che si sente abbandonato è certamente un cliente perso per sempre.

Simulazione intervento

ad uso esclusivo dei



Aprile 2006

Prenotazione Intervento

Nel caso in cui un cliente telefoni per fare un tagliando alla sua vettura occorre:

- prendere nota dei dati relativi al cliente ed alla vettura (marca, modello, km, tagliando dei...) direttamente sulla scheda accettazione
- chiedere di eventuali altre esigenze
- concordare giorno e ora
- verificare al telefono se ha garanzia estesa o programma manutenzione già pagati. Nel primo caso nessun problema; nel secondo caso consigliare il cliente a recarsi presso Officina Autorizzata della Marca perché pagherebbe due volte
- essere certi di essere in possesso delle informazioni necessarie per effettuare l'intervento

Scheda di accettazione								
N. ORDINE 000999		Data Accettazione	25 giugno 2005	Data Prevista Consegna	27 giugno 2005	Preventivo SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		
DATI CLIENTE		Codice Cliente		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Timbro BCS</div>				
Nome/Ragione Sociale		ROSSI PAOLO						
Indirizzo		VIA REPUBBLICA, 110						
CAP	20100	Città	MILANO				Prov.	MI
Tel.	02/5406261		C.F.				RSSPA052AIZ321A	
Cell.	335/123456		P. IVA					
DATI VEICOLO COMPONENTE		Benzina <input type="checkbox"/> Diesel <input type="checkbox"/> GPL <input type="checkbox"/>						
Marca/Modello		FIAT PUNTO 1.2 Active N. Targa		XX 000 XX	Data Immatricolazione	20 giugno 2004	Km Percorsi	20.936
N. Motore		N. Identificativo		N. Telaio		88264422		
Cod. Articolo	Cod. Fabbric.		Cod. Difetto		Data Fabbric.			
INTERVENTI SEGNALATI/RICHIESTI DA CLIENTE								
Tagliando km 20.000								
Sostituzione olio (Marca e caratteristiche)								
Vibrazioni volante a 80 km/h								
PRIMA DIAGNOSI INTERVENTO								
Ruote anteriori da equilibrare								

1. Nel caso di prenotazione, accogliere e verificare l'esattezza delle informazioni raccolte sulla scheda accettazione.
2. Nel caso di visita senza prenotazione
 - Fare l'ispezione della vettura
 - materiali di protezione
 - controllo chilometraggio
 - esecuzione della diagnosi secondo richieste
 - definizione dei lavori da fare, tagliando e altro
 - spiegazione lavori extra da fare
 - avere l'assenso del cliente
 - Completare la scheda di accettazione fino alla firma dell'accettatore e del cliente, mettendo tutti i dati
 - Se possibile o richiesto, fare il preventivo
3. Verificare in ogni caso di essere in possesso delle informazioni per quel modello/marca e se il cliente ha sottoscritto una garanzia estesa o programma di manutenzione, regolandosi come precedentemente detto.
4. Una copia della scheda di accettazione va sempre rilasciata al cliente.

Scheda di accettazione		BOSCH Service	
N. ORDINE 000999		Data Accettazione	25 giugno 2005
		Data Prevista Consegna	27 giugno 2005
		Preventivo SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
DATI CLIENTE			
Nome/Ragione Sociale		Codice Cliente	
ROSSI PAOLO			
Indirizzo VIA REPUBBLICA, 110			
CAP	20100	Città	MILANO
		Prov. MI	
Tel. 02/5406261		C.F. RSSPA052AIZ321A	
Cell. 335/123456		P. IVA	
		Timbro BCS	
DATI VEICOLO COMPONENTE			
Marca/Modello FIAT PUNTO 1.2 Active		Benzina <input type="checkbox"/> Diesel <input type="checkbox"/> GPL <input type="checkbox"/>	
N. Targa	XX 000 XX	Data Immatricolazione	20 giugno 2004
		Km Percorsi	20.936
N. Motore		N. Telaio 88264422	
N. Identificativo			
Cod. Articolo	Cod. Fabbric.	Cod. Difetto	Data Fabbric.
INTERVENTI SEGNALATI/RICHIESTI DA CLIENTE			
Tagliando km 20.000			
Sostituzione olio (Marca e caratteristiche)			
Vibrazioni volante a 80 km/h			
PRIMA DIAGNOSI INTERVENTO			
Ruote anteriori da equilibrare			
DESCRIZIONE DANNI CARROZZERIA		INDICAZIONE DANNI CARROZZERIA	
DOTAZIONI DI BORDO			
Libretto Circolazione <input type="checkbox"/>		Livello Carburante 0 <input type="checkbox"/> 1/4 <input type="checkbox"/> 1/2 <input type="checkbox"/> 3/4 <input type="checkbox"/> 4/4 <input type="checkbox"/>	
Autoradio <input type="checkbox"/>		CD-Changer <input type="checkbox"/>	
Attrezzi a bordo <input type="checkbox"/>		Ruota di Scorta SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
TIPO DI PAGAMENTO			
Contante <input type="checkbox"/>		Credito al Consumo <input type="checkbox"/>	
Carta Credito <input type="checkbox"/>			
Bancomat <input type="checkbox"/>		Assegno <input type="checkbox"/>	
<small>CONDIZIONI GENERALI DI RIPARAZIONE VEICOLI/COMPONENTI IN OFFICINA BOSCH CAR SERVICE</small> Gentile Cliente, ringraziandola per l'Ordine di Lavoro, la informiamo che: A i lavori supplementari, da realizzare oltre quanto qui indicato, saranno svolti dopo sua accettazione. B i materiali sostituiti sono a sua disposizione sino all'uscita del veicolo/componente riparato, dopo di che verranno restituiti. C l'officina è esonerata da ogni responsabilità per gli oggetti eventualmente lasciati nel veicolo. D l'officina ha la facoltà di compiere una prova su strada con il suo veicolo, munito di targa prova. E la garanzia sulle prestazioni effettuate è regolata dal Codice Civile. F in caso di ritardo nella consegna dovuto a cause di forza maggiore, l'officina non si può assumere alcuna responsabilità. G il pagamento del lavoro avviene al ritiro del veicolo/componente, secondo le forme segnalate. H in caso di ritardato ritiro del veicolo, l'officina potrà addebitare un importo forfetario a titolo di rimborso per il deposito.			
<small>CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (D.Lgs. 196/03)</small> Dopo aver preso visione delle informative e dei diritti egosti sul presente modulo, gentile Cliente acconsente al trattamento dei dati personali per le finalità connesse all'esecuzione dell'ordine di lavoro e per sondaggi di soddisfazione del servizio ricevuto da parte dell'officina Bosch Car Service: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>			
Nome accettatore		Firma accettatore <i>Roberto Neri</i>	
Assenso telefonico del Cliente per intervento (data)		Assenso telefonico del Cliente per modifica intervento (data)	
Firma Cliente			
<i>Paolo Rossi</i>			



Robert Bosch Robert Bosch, M.A. Colonna 35, 30065 Milano

N. ordine.:
Data: 11/04/2006
Telefono:
Fax: +390236968838
Installatore:

Veicolo FIAT / Punto 1.2i 16V / 07/1999 - 06/2003 / Berlina a coda obliqua/vertic.
Paese di produzione I
Cilindrata/Potenza 1.2 / 59 kW
Siglatura motore 188 A 5.000
Codice RB FIA 1621

Chilometri	Mesi	Tempo di lavoro (ore)	Climatizzatore (ore)
20 000		1,00	+0,25

N.	Fasi di lavoro	Nota
1	VEICOLO A TERRA	
1.0020	Tubi servofreno /valvola verifica - Verifica	
1.0050	Corsa freno a mano - Verifica/regolazione	
1.0090	Sistema avviso ABS - Verifica/rapporto	
1.0110	Strumentazione - Verifica/rapporto	
1.0140	Interruttori/controlli - Verifica/rapporto	
1.0160	Clacson - Verifica/rapporto	
1.0180	Spie interne - Verifica/rapporto	
1.0190	Spatole tergicristalli anteriori - Verifica/rapporto	
1.0220	Lavaggio parabrezza - Verifica/regolazione	
1.0260	Illuminazione strumentazione - Verifica/rapporto	
1.0270	Frecce direzionali/emergenza - Verifica/rapporto	
1.0280	Impianto luci - Verifica/rapporto	
1.0300	Fari - Verifica/rapporto	
1.0320	Carrozzeria/vernice - Verifica condizione	
2	VEICOLO COMPLETAMENTE SOLLEVATO	
2.0020	Olio motore - Scarico/riempimento	
2.0030	Filtro olio motore - Sostituzione	
2.0090	Altezza frizione - Verifica/regolazione	
2.0450	Tubi SM - Verifica	
2.0560	Giunti/guarnizioni/guaine albero motore - Verifica/rapporto	

Programma di manutenzione

11/04/2006

16.09.00

2.0670	Sistema scappamento e supporti - Verifica/rapporto	
2.0700	Corrosione tubi freni - Verifica/rapporto	
2.0720	Perdite carburante - Verifica/rapporto	
2.0750	Condizioni/sigillatura sottoscocca - Verifica/rapporto	
3	VEICOLO SEMISOLLEVATO	
3.0090	Sensori usura pastiglie freni anteriori - Verifica funzionamento	
3.0100	Pastiglie freni anteriori - Verifica/rapporto	
3.0110	Dischi freni anteriori - Verifica/rapporto	
3.0380	Condizioni pneumatici - Verifica/rapporto	
3.0410	Pressione pneumatici - Verifica/regolazione	
4	OPERAZIONI SOTTO COFANO	
4.0040	Livello elettrolita batteria - Verifica/ripristino	
4.0070	Contentori lavacrystal - Verifica/ripristino	
4.0080	Serbatoio fluido freni - Verifica/ripristino	
4.0090	Serbatoio fluido frizione - Verifica/ripristino	
4.0110	Fluido sterzo - Verifica/ripristino	
4.0140	Livello raffreddamento/potenza anti-gelo - Verifica/regolazione	
4.0160	Tubi liquido raffreddamento - Verifica/rapporto	
4.0350	Filtro anti-polline, se montato - Sostituzione	
4.0760	Cinghia/e azionamento ausiliaria/e - Verifica/regolazione	
5	VERIFICA FINALE ELEMENTI	
5.0050	Indicatore intervalli manutenzione - Azzeramento	
5.0090	Chiusure/cardini veicolo - Verifica/lubrificazione	
5.0100	Meccanismo tettuccio apribile - Verifica/lubrificazione	
6	PROVE SU STRADA VEICOLO	
6.0010	Gioco sterzo - Verifica/rapporto	
6.0020	Funzionamento frizione - Verifica/rapporto	
6.0030	Funzionamento sospensioni veicolo - Verifica/rapporto	
6.0040	Prestazioni motore - Verifica/rapporto	
6.0050	Trasmissione - Verifica/rapporto	
6.0060	Freni - Verifica/rapporto	
6.0070	Sistema ABS - Verifica/rapporto	
6.0080	Strumentazione - Verifica/rapporto	
7	VERIFICA DOPO PROVE SU STRADA	
7.0010	Motore - Verifica perdite	
7.0020	Condizioni veicolo - Verifica pulizia	

Nota

(1) A costo aggiuntivo

(2) Compreso ripristino livello di serbatoio capote

Programma di manutenzione

11/04/2006

16.09.00

Nota

Data:

Firma:

.....

.....

Consegna della vettura

- Compilare e timbrare il libretto dei tagliandi in dotazione nell'autoveicolo per attestare l'avvenuta esecuzione del tagliando come prescritto dal Costruttore
- Preparare preventivamente la ricevuta/fattura in tutte le parti evidenziate
- Spiegare nel dettaglio i lavori eseguiti ed il relativo costo, paragonandolo con l'eventuale preventivo
- Portare il cliente ad incassare con tutte le forme di pagamento disponibili
- Preparare la vettura in posizione d'uscita
- Togliere davanti al cliente i materiali di protezione
- Ringraziare, salutare e concordare prossimi tagliandi

Ragione sociale e indirizzo cliente						
ROSSI						
Via Repubblica, 110						
20100						
cod. fisc. / P.IVA: RSPPA052AIZ321A						
Documento	Ricevuta Fiscale	n°	1234			
	Fattura	Data	26-giu-			
		Ordine	999			
Dati Veicolo						
Marca	FIAT	Targa	XX 000 XX	Motor	188	
Modello	Punto 1.2 Active	Telaio	882644	Km	20936	
Codice	Descrizione	Quantità	Prezzo Unitario	Sc. %	Importo	IVA
0986452041	Filtro olio	1	15,00		15,00	20%
1457433520	Filtro aria	1	16,00		16,00	20%
	Olio (Marca e caratteristiche)	3,5	8,50		29,75	20%
	Tagliando 20,000 km come da Bosch FSI[Tronic]	1,25	31,00		38,75	20%
	Bilanciatura ruote anteriori	0,5	31,00		15,50	20%
Totale	Imponibile IVA	Aliquota	IVA	TOTALE		
115,00	115,00	20%	23,00	138,00		
<i>Per le lavorazioni effettuate sono stati utilizzati componenti originali o di qualità equivalente come definiti dal regolamento CEE 1400/02, e sono state seguite le procedure previste dalla casa costruttrice utilizzando gli strumenti e le attrezzature prescritte come riportato dalla documentazione in possesso dell'officina</i>						

Post consegna

Archiviare accuratamente per intervento e per cliente/vettura:

- scheda di accettazione debitamente compilata
- ordine di lavoro con descrizione da ESI[Tronic]
- fattura/ricevuta

Nota: i riferimenti sulla simulazione possono essere presi dal materiale del corso "La gestione del cliente in officina".

Scheda di Accettazione

Scheda di accettazione



N. ORDINE _____ Data Accettazione _____ Data Prevista Consegna _____ Preventivo SI NO

DATI CLIENTE

Codice Cliente _____
 Nome/Ragione Sociale _____
 Indirizzo _____
 CAP _____ Città _____ Prov. _____
 Tel. _____ C.F. _____
 Cell. _____ P. IVA _____

Timbro BCS

DATI VEICOLO COMPONENTE

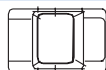
Benzina Diesel GPL
 Marca/Modello _____ N. Targa _____ Data Immatricolazione _____ Km Percorsi _____
 N. Motore _____ N. Identificativo _____ N. Telaio _____
 Cod. Articolo _____ Cod. Fabbric. _____ Cod. Difetto _____ Data Fabbric. _____

INTERVENTI SEGNALATI/RICHIESTI DA CLIENTE

PRIMA DIAGNOSI INTERVENTO

DESCRIZIONE DANNI CARROZZERIA

INDICAZIONE DANNI CARROZZERIA



DOTAZIONI DI BORDO

Livello Carburante 0 1/4 1/2 3/4 4/4
 Libretto Circolazione Autoradio Attrezzi a bordo CD-Changer Ruota di Scorta SI NO

TIPO DI PAGAMENTO

Contante Carta Credito Bancomat Assegno Credito al Consumo

CONDIZIONI GENERALI DI RIPARAZIONE VEICOLI/COMPONENTI IN OFFICINA BOSCH CAR SERVICE

Gentile Cliente, ringraziandola per l'Ordine di Lavoro, la informiamo che:
A i lavori supplementari, da realizzare oltre quanto qui indicato, saranno svolti dopo sua accettazione.
B i materiali sostituiti sono a sua disposizione sino all'uscita del veicolo/componente riparato, dopo di che verranno rottamati.
C l'officina è esonerata da ogni responsabilità per gli oggetti eventualmente lasciati nel veicolo.
D l'officina ha la facoltà di compiere una prova su strada con il suo veicolo, munito di targa prova.
E la garanzia sulle prestazioni effettuate è regolata dal Codice Civile.
F in caso di ritardo nella consegna dovuto a cause di forza maggiore, l'officina non si può assumere alcuna

responsabilità.
G il pagamento del lavoro avviene al ritiro del veicolo/componente, secondo le forme segnalate.
H in caso di ritardato ritiro del veicolo, l'officina potrà addebitare un importo forfetario a titolo di rimborso per il deposito.

CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (D.Lgs. 196/03)

Dopo aver preso visione delle informazioni e dei diritti esposti sul presente modulo, gentile Cliente acconsente al trattamento dei dati personali per le finalità connesse all'esecuzione dell'ordine di lavoro e per sondaggi di soddisfazione del servizio ricevuto da parte dell'officina Bosch Car Service: SI NO

Nome accettatore _____ Firma accettatore _____
 Assenso telefonico del Cliente per intervento (data) _____ Assenso telefonico del Cliente per modifica intervento (data) _____
 Firma Cliente _____

Ordine di lavoro

Ordine di lavoro



N. ORDINE _____ Data apertura _____ Tempo di Disogni: <15 16-30 31-60 >60

ANOMALIE RISCONTRATE

LAVORI ESEGUITI		RICAMBI UTILIZZATI			
Descrizione	Tempo	Descrizione	Cod. prodotto	Q.tà	Importo
Lavori terzi	Tempo			Totale manodopera	
				Totale ricambi	
				TOTALE GENERALE	
TECNICO ESECUTORE		CHECK QUALITY			TEMPO M.O.
					Totale ore M.O.
					Fatturabile M.O.
					Delta M.O.
COLLAUDO	Completezza Lavori Eseguiti	OK <input type="checkbox"/>	KO <input type="checkbox"/>	Prova Funzionale	SI <input type="checkbox"/>
					NO <input type="checkbox"/>
					Visto <input type="checkbox"/>
					OK <input type="checkbox"/> KO <input type="checkbox"/>
RITARDO DA IMPUTARE A	Cliente <input type="checkbox"/>	Ricambio <input type="checkbox"/>	Lavoro <input type="checkbox"/>		
Data Fine Lavori					Data Consegna Cliente

Mod13r - rev.15.02.05

Fattura

A titolo di esempio vale:

Ragione sociale e indirizzo cliente						
cod. fisc. / P.IVA:						
Documento	Ricevuta Fiscale	n°				
	Fattura	Data				
		Ordine				
Dati Veicolo						
Marca		Targa		Motor		
Modello		Telaio		Km		
Codice	Descrizione	Quantità	Prezzo Unitario	Sc. %	Importo	IVA
Totale	Imponibile IVA	Aliquota	IVA	TOTALE		
<i>Per le lavorazioni effettuate sono stati utilizzati componenti originali o di qualità equivalente come definiti dal regolamento CEE 1400/02, e sono state seguite le procedure previste dalla casa costruttrice utilizzando gli strumenti e le attrezzature prescritte come riportato dalla documentazione in possesso dell'officina</i>						

NOTA: consultare commercialista di riferimento.

