



## Авел – Сервизен Кодекс за Ремонт на Дизелова Горивна Апаратура

- ✓ Ремонт по Технология на Производителя
- ✓ Почтен и прозрачен ремонт
- ✓ Отворено и Управлявано от Вас ценообразуване
- ✓ Диагностично Ремонтни работи само след Ваше одобрение
- ✓ Влаганите Резервни Части само след Ваше одобрение
- ✓ Компетентен и Почтен Персонал
- ✓ Справедлива и бърза процедура при основателни претенции

- Ремонт по Технология на Производителя
- Приемна Диагностика
- Офериране на Ремонта
- Ремонт
- Фактуриране
- Персонал
- Претенции



## Ремонт по Технология на Производителя

- Ние Ви осигуряваме Правото на отказ от всичко, което не е предварително съгласувано и договорено с Вас по време на контакта Ви с Нас.
- Заменените Резервни Части ще бъдат достъпни за Вас, за да ги видите и проучите, освен ако не е договорено друго. Заменените части може да си ги вземете, ако имате възможност да се разпореждате с тях по екологосъобразен и отговорен начин.
- Ние не изискваме депозит или авансови плащания за труд.
- Ние ще съгласуваме с Вас предварително начините на заплащане.
- Ние ще ви осигурим гъвкавост и възможност за избор по отношение на датите и часовете за приемане на автомобила Ви.
- Ние ще Ви предразположим за разбираем разговор / диалог при приемането на автомобила Ви за да се запознаем с проблема Ви.
- Ние ще съгласуваме и договорим с Вас цената на Приемната Диагностика
- Ние ще съгласуваме с Вас началото и продължителността на времето необходимо за извършване на Приемната Диагностика

## Приемна Диагностика

- Ние ще се стараем да извършим Приемната Диагностика спазвайки предварителните си договорености при приемането на автомобила, като се има в предвид и се запазва правото Ви на отказ.
- Приемната диагностика е завършила за Нас, когато убедим Вас, че проблема, който сте заявили е отстранен 100% с изяснени Резервни части за смяна и определени ремонтни дейности.
- Ние ще търсим Вашето съгласие и потвърждение, за допълнителните работи възникнали в процеса на Приемната Диагностика, които водят до промяна на предварителните договорености ( Цена на Приемната Диагностика, Начало на Приемната Диагностика, Продължителност на Приемната Диагностика ), като се има в предвид и се запазва правото Ви на отказ.
- При промяна на горните условия и при упражнено Ваше право на отказ Ние ще Ви възстановим входното състояние на автомобила в рамките на възможното.
- Ние ще Ви предупреждаваме и ще търсим Вашето мнение за открити проблеми в процеса на Приемната Диагностика, несвързани със заявления от Вас проблем, но касаещи Вашата безопасност.

## Офериране за Ремонт

- Ние ще Ви обясним разбираемо и ще Ви дадем ясни практически съвети за да Ви помогнем да разберете Нашата Офертата за Ремонт, която включва:
  1. Оферта Резервни Части необходими за ремонта
    - a) Произход Резервни Части
      - ОЕ качество
      - Близки до ОЕ качество
    - b) Цена Резервни Части с ДДС
      - ОЕ качество
      - Близки до ОЕ качество
    - c) Наличност / Доставка на Резервни Части
      - Срокове за доставка
  2. Оферта Труд за ремонта
    - a) Цена с ДДС
    - b) Начало на ремонта
    - c) Продължителност на ремонта
  3. Гаранционни условия
    - a) Ние ще Ви информираме за взаимовръзката между качеството на вложената РЧ, качеството на ремонтните работи и условията на експлоатация.
- Ние ще Ви информираме подробно за произхода на РЧ, цената на РЧ и сроковете за доставка за да Ви осигурим правото на избор.
- Ние ще търсим Вашето съгласие и потвърждение, на предлаганата от Нас Офертата за Ремонт, имайки в предвид правото Ви на отказ.

## Ремонт

- **Предложената Ви от Нас Офертата за Ремонт - изяснена, разбрана, осмислена, съгласувана и одобрена от Вас, става Поръчка за Ремонт за Нас.**
- Ние ще положим всички усилия да изпълним поетите ангажименти по Поръчката :
  - Ако договорените параметри на РЧ (произход, цена, доставка) необходима за завършване на ремонта не отговаря на договореното при офертирането Ние ще се свържем със Вас за да се опитаме да предоговорим променения параметър. В случая Вие може да упражните правото си на отказ.
  - Ако договорените параметри на труда (начало, продължителност-цена) необходим за завършване на ремонта не отговаря на договореното при офертирането Ние ще се свържем със Вас за да се опитаме да предоговорим променения параметър. В случая Вие може да упражните правото си на отказ.
- Ако Вашия автомобил е разглобен Ние няма да Ви принуждаваме да се съгласявате с недоговорени и нежелани от Вас но наложили се допълнителни ремонти. Ние ще Ви предложим опция за сглабяне на автомобила Ви при договорените условия, доколкото е възможно това. В същото време ще Ви обясним подробно за последствията за Вашата сигурност от несвършения допълнително наложил се ремонт.
- Заменените Резервни Части ще бъдат достъпни за Вас, за да ги видите и проучите, освен ако не е договорено друго. Заменените части може да си ги вземете, ако имате възможност да се разпореждате с тях по екологосъобразен и отговорен начин.
- Ние ще Ви информираме за гаранцията на нашите ремонтни работи по автомобила Ви. Продължителността, условията и обхвата на гаранцията са съобразени със закона и сервизните спецификации и документации за автомобила. Подробностите относно гаранцията на ремонтните работи ще Ви бъдат обяснени при поискване от Вас.
- Ние ще Ви информираме за гаранцията на ремонтните работи по автомобила Ви на нашите под изпълнители, ако има такива. Продължителността, условията и обхвата на гаранцията са съобразени със закона и сервизните спецификации и документации за автомобила. Подробностите относно гаранцията на ремонтните работи ще Ви бъдат обяснени при поискване от Вас.
- Ние ще Ви информираме за гаранцията на производителя на Влаганите РЧ. Продължителността и условията при които гаранцията на Влаганите РЧ се приема от производителя.
- Ние ще Ви информираме че гаранцията на влаганите части се отнася за самата част, а не за целия агрегат, в който се вгражда.

## Фактуриране

- Нашата цена обявена при приемането, като цена на Приемната Диагностика е ориентировачна за процеса на Диагностиката и може да бъде променна при доказана от Нас и приета от Вас необходимост.
- Нашата цена обявена при Оферирането на Ремонта е крайна цена, и нейната промяна в процеса на Ремонта може да стане единствено с изричното Ваше съгласие.
- Издаваната фактура ще съдържа списък с описание и цени на извършените диагностично ремонтни процедури, списък с описание и цени на вложените РЧ и консумативи при ремонта на автомобила Ви и с списък описание и цени на прилежащите такси – ДДС и др.
- Електронния вид на фактурата остава в паметта на фирмения софтуер за история на взаимоотношенията Ви с фирмата ни.
- Историята на Взаимоотношенията с фирмата ни - от фирмения ни софтуер са достатъчно условие за разглеждане на Вашите претенции в последствие.



## Персонал

- Нашият персонал ще работи компетентно и за най-добрия Ваш интерес за да опезпечим обслужването от което се нуждаете.
- Нашият персонал е квалифициран, и отстояващ сервизния кодекс, ще бъде професионалист през цялото време и ще се отнася към Вас и Вашата собственост с респект и уважение.
- Нашият персонал ще работи прецизно и ефикасно и ще бъде внимателен към разходите за консумативи.
- Фирмата осигурява и нашият персонал използва необходимото оборудване и инструменти за извършване на всички дейности по автомобила Ви по изискванията на съответните стандарти.
- Персонала ни ще контактува с Вас на разбираем за Вас език без да използва технически жаргони и термини с цел максимална прозрачност и яснота за Вас.
- Ако нещо при контакта си с нас не Ви е ясно не се притеснявайте – изисквайте детайли до изясняване на проблема си.



## Претенции

- Ние ще предприемем ефективни и непосредствени действия за ви уверим в готовността си да отстраним причините за Вашите претенции.
- Упълномощено лице от фирмата във Ваше присъствие и с помоща на историята на взаимоотношенията ни от фирминия софтуер или с приложените от Вас документи и или доказателства ще установим причинно следствената връзка между Нашите действия и Вашите претенции и при невъзможност да Ви убедим в Нашата правота – правим всичко възможно за да запазим добри взаимоотношения и доброто име на фирмата, като се договаряме за условията на Вашата удовлетвореност, които ние да изпълним за отпадане на претенцията Ви.
- При невъзможност за усдовлетворяване на претенциите Ви - при гарантирана от Нас добронамереност се преминава по реда на закона.

