

MĂRCI: ALFA ROMEO / LANCIA

STANDARDELE REPARATORULUI

PRINCIPALELE MĂRCI PREMIUM DE AUTOTURISME: ALFA ROMEO / LANCIA

Pentru ca REPARATORUL să se conformeze prezentului CONTRACT, REPARATORUL trebuie să respecte toate STANDARDELE REPARATORULUI descrise mai jos.

#	STANDARDELE REPARATORULUI
PR	Spații
CI	Identitate corporativă
QU	Calitate
IT	IT (structură și sisteme)
FI	Financiar
PE	Personal

"CONTRACT" / "LOCAȚIE" în tabelele de mai jos indică faptul că standardul în cauză trebuie respectat fie la nivel de CONTRACT, fie la nivel de LOCAȚIE.

"Debut colaborare Da/Nu" indică dacă STANDARDUL trebuie respectat din prima zi de începere a activității REPARATORULUI.

Instrucțiunile și manualele la care se face referire fac parte integrantă din standard.

SPAȚII

#		Descriere	Locație / Contract	Debut colaborare Da/Nu	Referință
R-PR 1	LOCAȚIE	<p>SPAȚIILE REPARATORULUI trebuie să fie situate în zone active din punct de vedere comercial, ușor accesibile CLIENTULUI și trebuie să fie vizibile pentru trecători.</p> <p>Orice PUNCT DE REPARAȚIE trebuie să fie situat la mai puțin de 45 de minute de LOCAȚIA PRINCIPALĂ A REPARATORULUI.</p>	Locație	Da	<p>Carte de identitate corporativă ALFA ROMEO / LANCIA</p> <p>Instrucțiuni Stellantis multimarcă (SBH)</p>
R-PR 2	PARCARE CLIENȚI	<p>REPARATORUL trebuie să asigure un număr minim de locuri de parcare rezervate CLIENȚILOR conform Tabelului de scalare stabilit de CLIENȚILOR ALFA ROMEO / LANCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • LOCAȚIE PRINCIPALĂ REPARATOR: 3 locuri de parcare, • PUNCT DE REPARAȚIE: 2 locuri de parcare <p>Locurile de parcare ar trebui să fie libere de vehicule de curtoazie și de demonstrație.</p> <p>În conformitate cu reglementările locale, trebuie prevăzută o parcare suplimentară, rezervată pentru persoanele cu handicap.</p> <p>În cazul în care există constrângeri legate de spațiul de amplasare, se pot oferi soluții alternative de parcare care să respecte cerințele dimensionale minime (de exemplu, showroom sau parcare adiacentă, serviciu de navetă gratuit, colectare la domiciliu).</p> <p>Numărul de locuri de parcare suplimentare se va stabili în conformitate cu Tabelul de scalare stabilit de ALFA ROMEO / LANCIA.</p> <p>Cerința privind Tabelul de scalare multimarcă trebuie să se aplice C cazul în care două sau mai multe mărci Stellantis sunt reprezentate în SPAȚIILE REPARATORULUI.</p>	Locație	Da	<p>Tabel scalare</p> <p>Tabel scalare multimarcă</p>

#		Descriere	Locație / Contract	Debut colaborare Da/Nu	Referință
R-PR 3	CAPACITATE SERVICE	<p>REPARATORUL trebuie să asigure întreaga disponibilitate în ceea ce privește timpul alocat pentru activitățile POSTVÂNZARE ALFA ROMEO / LANCIA, inclusiv pentru VEHICULELE electrice o capacitate minimă de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • LOCAȚIA PRINCIPALĂ A REPARATORULUI: 3 rampe de service, din care 2 cu elevatoare • PUNCT DE REPARAȚIE: 2 rampe de service, din care 1 cu elevator <p>Capacitatea elevatorului trebuie să îndeplinească "Cerința tehnică minimă" indicată în tabelul de scală stabilit de ALFA ROMEO / LANCIA.</p> <p>Capacitate suplimentară de posturi de lucru se va stabili în conformitate cu Tabelul de scalare stabilit de ALFA ROMEO / LANCIA.</p> <p>Cerința privind Tabelul de scalare multimarcată trebuie să se aplice în cazul în care două sau mai multe mărci Stellantis sunt reprezentate în SPAȚIILE REPARATORULUI.</p>	Locație	Da	<p>Tabel scalare</p> <p>Tabel scalare multimarcată</p> <p>Ghidul Reparatorului privind vehiculele cu emisii reduse de noxe</p>
R-PR 4	ZONA OPERATIVĂ ATELIER	<p>REPARATORUL trebuie să asigure pentru activitățile POSTVÂNZARE ALFA ROMEO / LANCIA, inclusiv pentru VEHICULELE electrice, o suprafață utilă minimă:</p> <ul style="list-style-type: none"> • LOCAȚIA PRINCIPALĂ A REPARATORULUI: nu mai puțin de 150 mp • PUNCT DE REPARAȚIE: nu mai puțin de 130 mp <p>Zona operativă a atelierului trebuie să îndeplinească "Cerința tehnică minimă" indicată în tabelul de scalare stabilit de ALFA ROMEO / LANCIA.</p> <p>Suprafața operațională suplimentară a atelierului se va calcula în conformitate cu Tabelul de scalare stabilit de ALFA ROMEO / LANCIA. Cerința tabelului de scalare multimarcată trebuie să se aplice în cazul în care două sau mai multe mărci Stellantis sunt reprezentate de SPAȚIILE REPARATORULUI.</p> <p>Trebuie prevăzute spații suplimentare, care nu trebuie neapărat să fie dedicate exclusiv CLIENȚILOR ALFA ROMEO / LANCIA, pentru vehiculele care așteaptă să fie reparate și pentru colectarea de către CLIENȚI, pentru a facilita fluxul din atelier, inclusiv zonele necesare pentru întreținerea și repararea VEHICULELOR electrice în conformitate cu Ghidul REPARATORULUI privind vehiculele cu emisii reduse.</p> <p>Zona operativă a atelierului trebuie să fie în conformitate cu reglementările locale și de mediu.</p>	Locație	Da	<p>Tabel scalare</p> <p>Tabel scalare multimarcată</p> <p>Ghidul REPARATORULUI privind vehiculele cu emisii reduse de noxe</p>

#		Descriere	Locație / Contract	Debut colaborare Da/Nu	Referință
R-PR 5	ZONĂ PRIMIRE CLIENTI	<p>REPARATORUL trebuie să pună la dispoziția CLIENTULUI o zonă frontală pentru CLIENTI, care nu trebuie neapărat să fie dedicată exclusiv CLIENTILOR ALFA ROMEO / LANCIA, de cel puțin 40 mp.</p> <p>Zona este dedicată CLIENTILOR în procesului de recepție / predare și trebuie să includă:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suprafața de birou a consilierului de servicii (15 mp), identificat și dedicat ALFA ROMEO / LANCIA • Zona de inspecție a vehiculelor (25 mp), identificată și dedicată ALFA ROMEO / LANCIA - pornind de la 8 intrări ALFA ROMEO / LANCIA pe zi <p>Zonă frontală suplimentară pentru Clienti se calculează în conformitate cu Tabelul de scalare stabilit de ALFA ROMEO / LANCIA.</p> <p>Cerința privind Tabelul de scalare multimarca trebuie aplicată în cazul în care două sau mai multe mărci Stellantis sunt reprezentate în SPAȚIILE REPARATORULUI.</p>	Locație	Da	<p>Tabel scalare</p> <p>Tabel scalare multimarca</p> <p>Carte de identitate corporativă ALFA ROMEO / LANCIA</p> <p>Instrucțiunile Stellantis multimarca (SBH)</p>
R-PR 6	ZONĂ AȘTEPTARE	<p>REPARATORUL trebuie să pună la dispoziția CLIENTILOR o zonă de așteptare identificată și dedicată ALFA ROMEO / LANCIA de cel puțin 10 mp.</p> <p>Zonă suplimentară de așteptare pentru CLIENTI în conformitate cu Tabelul de scalare stabilit de ALFA ROMEO / LANCIA.</p> <p>Cerința privind Tabelul de scalare multimarca trebuie să se aplice în cazul în care două sau mai multe mărci Stellantis sunt reprezentate în SPAȚIILE REPARATORULUI.</p>	Locație	Da	<p>Tabel scalare</p> <p>Tabel scalare multimarca</p> <p>ALFA ROMEO / LANCIA</p> <p>Carte de identitate corporativă</p> <p>Instrucțiunile Stellantis multimarca (SBH)</p>

#		Descriere	Locație / Contract	Debut colaborare Da/Nu	Referință
R-PR 7	ZONĂ DEPOZITARE PIESE	<p>Fiecare SPAȚIU AL REPARATORULUI trebuie să asigure o zonă dedicată pentru depozitarea pieselor.</p> <p>LOCAȚIA PRINCIPALĂ A REPARATORULUI trebuie să asigure o zonă pentru a stoca o valoare minimă a stocului de piese de schimb pentru fiecare tehnician de service, în conformitate cu Tabelul de scalare stabilit de ALFA ROMEO / LANCIA.</p> <p>LOCAȚIA PRINCIPALĂ A REPARATORULUI trebuie să asigure o zonă protejată și monitorizată video, accesibilă pentru livrarea pieselor de schimb pe timpul nopții.</p> <p>Cerința privind Tabelul de scalare multimarcată trebuie să se aplice în cazul în care două sau mai multe mărci Stellantis sunt reprezentate în SPAȚIILE REPARATORULUI.</p>	Locație	Da	Tabel scalare Tabel scalare multimarcată
R-PR 8	ORARUL DE FUNCȚIONARE	<p>SPAȚIILE REPARATORULUI trebuie să fie deschise de luni până vineri, cel puțin 9 ore pe zi.</p> <p>Sâmbătă dimineața trebuie să se asigure cel puțin 4 ore de deschidere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SPAȚIILE REPARATORULUI în care activează un număr de tehnicieni de service egal sau mai mare de 4 • cel puțin 50% din locațiile REPARATORULUI <p>În ceea ce privește sâmbăta dimineața, trebuie să se garanteze un serviciu minim, cum ar fi programarea, primirea/preluarea vehiculului și recuperarea mobilității.</p> <p>Orele de deschidere ale locațiilor trebuie să fie în orice caz în conformitate cu reglementările locale.</p>	Locație	Da	

#		Descriere	Locație / Contract	Debut colaborare Da/Nu	Referință
R-PR 9	ECHIPAMENTE DE SERVICE	<p>REPARATORUL trebuie să- și echipeze SPAȚIILE cu echipamente de garaj și unelte de atelier de bază, care nu trebuie să fie dedicate exclusiv CLIEȚILOR ALFA ROMEO / LANCIA, necesare pentru a furniza SERVICII POSTVÂNZARE, inclusiv VEHICULE electrice, în conformitate cu "Specificațiile ALFA ROMEO / LANCIA privind echipamentele de atelier".</p> <p>REPARATORUL trebuie să fie autorizat RAR, RNTR 9 și cu evoluțiile viitoare.</p>	Locație	Da	Specificații ALFA ROMEO / LANCIA privind echipamentul atelierului
		<p>REPARATORUL trebuie să echipeze toate SPAȚIILE REPARATORULUI (sau în comun, acolo unde este permis, între LOCAȚIA PRINCIPALĂ a REPARATORULUI/SPAȚIILE REPARATORULUI) cu scule și dispozitive specializate, conform indicațiilor privind sculele și dispozitivele specializate dedicate ALFA ROMEO / LANCIA.</p> <p>REPARATORUL trebuie să completeze un o autorizație de comandă permanentă către Importatorul ALFA ROMEO / LANCIA sau către un furnizor autorizat în mod corespunzător pentru scule și dispozitive specializate, conform cerințelor din prescripțiile ALFA ROMEO / LANCIA referitoare la scule și dispozitive specializate.</p> <p>Echipamentul de atelier trebuie să fie disponibil, bine întreținut și să facă obiectul unei întrețineri/etalonări specifice atunci când este solicitat de Importatorul ALFA ROMEO / LANCIA sau de reglementările locale.</p>	Locație	Da	Listă scule și dispozitive specializate ALFA ROMEO / LANCIA

#		Descriere	Locație / Contract	Debut colaborare Da/Nu	Referință
R-PR 9	ECHIPAMENTE DE SERVICE	<p>REPARATORUL trebuie să aibă în SPAȚIILE REPARATORULUI cel puțin un sistem de diagnosticare, capabil să efectueze diagnosticarea VEHICULELOR.</p> <p>Numărul sistemelor suplimentare de diagnosticare trebuie să fie în conformitate cu Tabelul de scalare.</p> <p>Sistemul (sistemele) de diagnosticare trebuie să dispună de un contract de licență pentru servicii complete de întreținere și trebuie să fie actualizat în permanență.</p>	Locație	Da	Tabel scalare Cerințe minime de hardware și software pentru rețeaua STELLANTIS
		<p>REPARATORUL trebuie să dispună în toate SPAȚIILE REPARATORULUI de un echipament de încărcare a VEHICULELOR electrice în conformitate cu "Instrucțiunile REPARATORULUI privind vehiculele cu emisii reduse".</p>	Locație	Da	Instrucțiunile STELLANTIS privind vehiculele cu emisii reduse
		<p>REPARATORUL trebuie să aibă accesibile și să actualizeze în permanență următoarele elemente specifice ALFA ROMEO / LANCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documentație tehnică, • Instrumente IT specifice pentru procesele de afaceri • Instrument de diagnosticare și informații de diagnosticare • Asistență tehnică • Catalog de piese de schimb • Program de împrumut scule și dispozitive specializate <p>Importatorul ALFA ROMEO / LANCIA asigură accesul și actualizarea elementelor solicitate mai sus, pe cheltuiala REPARATORULUI.</p>	Locație	Da	Abonament anual ALFA ROMEO / LANCIA

#		Descriere	Locație / Contract	Debut colaborare Da/Nu	Referință
R-PR 10	SERVICII DE MOBILITATE / VEHICUL DE SCHIMB	<p>REPARATORUL trebuie să propună o soluție de mobilitate continuă (în mod normal, un vehicul de schimb) pentru toți CLIENȚII POSTVÂNZARE, atât în garanție, cât și în afara acesteia, luând în considerare nevoile rezonabile de mobilitate ale CLIENTULUI.</p> <p>REPARATORUL trebuie să furnizeze un număr minim de vehicule de schimb:</p> <ul style="list-style-type: none"> • LOCAȚIA PRINCIPALĂ A REPARATORULUI: 2 vehicule de schimb ALFA ROMEO / LANCIA. • PUCNT DE REPARAȚIE: 2 vehicule de schimb, ALFA ROMEO / LANCIA. <p>Vehicul de schimb suplimentar în conformitate cu Tabelul de scalare stabilit de ALFA ROMEO / LANCIA.</p> <p>Cerința privind Tabelul de scalare multimarcată trebuie aplicată în cazul în care două sau mai multe mărci Stellantis sunt reprezentate în SPAȚIILE REPARATORULUI.</p> <p>Vehiculul de schimb trebuie să fie un model de producție curentă, menținut în stare "de nou", schimbat în termen de 24 de luni de la prima înmatriculare și trebuie, de asemenea, să fie înregistrat în jurnalul sistemului de mobilitate ALFA ROMEO / LANCIA.</p> <p>REPARATORULUI îi poate fi solicitat să înregistreze un anumit model ALFA ROMEO / LANCIA ocazional, în conformitate cu indicațiile Importatorului ALFA ROMEO / LANCIA de îndată ce un vehicul de schimb trebuie să fie înlocuit.</p>	Locație	Da	<p>Tabel scalare</p> <p>Tabel scalare multimarcată</p> <p>Indicații modele ALFA ROMEO / LANCIA</p>
R-PR 11	FACILITĂȚI CAROSERIE	<p>REPARATORUL trebuie să ofere întotdeauna CLIENTULUI ALFA ROMEO / LANCIA serviciile de reparații caroserie.</p> <p>Serviciile de reparații caroserie efectuate pot fi oferite prin:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Activitatea de caroserie deținută de REPARATOR, care trebuie să fie conformă cu "Cerința minimă de reparații caroserie Stellantis" și cu Instrucțiunile REPARATORULUI privind vehiculele cu emisii reduse de noxe. • Caroserie externă pentru a asigura doar activități de reparații de caroserie, CLIENTUL este întotdeauna gestionat de REPARATOR. <p>REPARATORUL trebuie să desemneze și să încheie un contract de colaborare cu un atelier de caroserie extern, întreaga răspundere pentru executarea acestor servicii, fiind a REPARATORULUI.</p>	Contract	Da	<p>Cerința minimă de reparații caroserie Stellantis</p> <p>Instrucțiuni Reparatore privind vehiculele cu emisii reduse de noxe</p>

LOCAȚIA PRINCIPALĂ A REPARATORULUI TABEL SCALARE		Intrări pe zi ALFA ROMEO / LANCIA:									
		Cerință minimă	De la 12	De la 16	De la 20	De la 24	De la 28	De la 32	De la 36	De la 40	
NUMAR TEHNICIENI SERVICE	Raționament de dimensionare: un TEHNICIAN SERVICE trebuie să deservească maximum 4 intrări ALFA ROMEO / LANCIA pe zi.	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	Numar Tehnicienii de Diagnosticare Auto	1	1	1	1	1	1	1	2	2	
	Numar Tehnician Experti (TECH)	-	-	-	1	1	1	1	1	1	
NUMAR CONSILIERI SERVICE	Raționament de dimensionare: un CONSILIER SERVICE trebuie să deservească maximum 14 intrări ALFA ROMEO / LANCIA pe zi.	1	2	2	2	3	3	4	4	4	
ZONĂ OPERAȚIONALĂ ATELIER (SMQ)	CERINȚE TEHNICE MINIME: uși intrare de 2,5 m înălțime și 2,5 m lățime, cu o înălțime utilă atelier de cel puțin 3,5 m.	150	230	270	350	390	470	510	590	630	
	NUMAR POSTURI DE LUCRU Raționament de dimensionare *: Numar posturi de lucru mecanice = 1,5 x nr de intrari / zi, rotunjit în sus	3	5	6	8	9	11	12	14	15	
	din care Nr. POSTURI DE LUCRU CU ELEVATOR Raționament de dimensionare: egal cu NR de TEHNICIENI SERVICE CERINȚE TEHNICE MINIME: Minim un elevator cu 2 coloane fără traversă cu o capacitate minimă de 2.500 Kg. Minim un elevator cu 2 coloane fără traversă cu o capacitate minimă de 3.000 Kg.	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
ZONĂ PRIMIRE CLIENȚI (MP)	Raționament de dimensionare: Consilier Service Zona Recepție (15 MP) + 10 MP pentru fiecare Recepție suplimentară Zonă Inspecție Autovehicul (25 MP) fiecare	40	75	75	75	110	110	145	145	145	
	Nr. birouri recepție este egal cu nr. de CONSILIER SERVICE +10 MP pentru fiecare recepție în plus	1	2	2	2	3	3	4	4	4	
	Nr. zone de inspecție autovehicule egal cu nr. de CONSILIER SERVICE +25 MP pentru fiecare zonă de inspecție a vehiculului	1	2	2	2	3	3	4	4	4	
ZONĂ AȘTEPTARE (MP)	Raționament de dimensionare: standard minim + 5 MP în plus pentru fiecare CONSILIER SERVICE suplimentar	10	15	15	15	20	20	25	25	25	
NUMAR PARCĂRI CLIENȚI	Raționament de dimensionare: Cerințele minime (3 locuri) + 3 locuri de Parcare Clienti pentru fiecare CONSILIER SERVICE Suprafața minimă pentru fiecare Parcare Clienti: 19 MP	3	6	6	6	9	9	12	12	12	
NUMAR AUTOVEHICULE DE SCHIMB	Raționament de dimensionare: NUMAR AUTOVEHICULE DE SCHIMB egal cu nr. de TEHNICIENI SERVICE	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
SISTEM DIAGNOSTICARE (#)	Raționament de dimensionare: Un SISTEM DE DIAGNOSTICARE trebuie să deservească max 3 TEHNICIENI SERVICE.	1	1	2	2	2	3	3	3	4	
VALOARE STOC MINIM PIESE SCHIMB ORIGINALE (k€)	Raționamentul de dimensionare: valoarea pe fiecare TEHNICIAN SERVICE egala cu 3,5 k€	7.0	10.5	14	17.5	21	24.5	28	31.5	35	

PUNCT DE REPARAȚIE		<i>(inserați MARCA) Ințrări pe zi:</i>								
TABEL SCALRE		<i>Cerință minimă</i>	<i>De la 12</i>	<i>De la 16</i>	<i>De la 20</i>	<i>De la 24</i>	<i>De la 28</i>	<i>De la 32</i>	<i>De la 36</i>	<i>De la 40</i>
NUMAR TEHNICIENI SERVICE	Raționament de dimensionare: un TEHNICIAN SERVICE trebuie să deservească maximum 4 ințrări ALFA ROMEO / LANCIA pe zi.	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	<i>Numar Tehnicieni de Diagnosticare Auto</i>	1	1	1	1	1	1	1	2	2
	<i>Numar Tehnician Experti (TECH)</i>	-	-	-	1	1	1	1	1	1
NUMAR CONSILIERI SERVICE	Raționament de dimensionare: un CONSILIER SERVICE trebuie să deservească maximum 14 ințrări ALFA ROMEO / LANCIA pe zi.	1	2	2	2	3	3	4	4	4
ZONĂ OPERAȚIONALĂ ATELIER (SMQ)	CERINȚE TEHNICE MINIME: uși intrare de 2,5 m înălțime și 2,5 m lățime, cu o înălțime utilă atelier de cel puțin 3,5 m.	130	190	230	310	350	390	430	510	550
	NUMAR POSTURI DE LUCRU Raționament de dimensionare *: Numar posturi de lucru mecanice = 1,5 x nr de intrari / zi, rotunjit în sus	2	4	5	7	8	9	10	12	13
	<i>din care Nr. POSTURI DE LUCRU CU ELEVATOR Raționament de dimensionare: egal cu NR de TEHNICIENI SERVICE CERINȚE TEHNICE MINIME: Minim un elevator cu 2 coloane fără traversă cu o capacitate minimă de 2.500 Kg. (x) Minim un elevator cu 2 coloane fără traversă cu o capacitate minimă de 3.000 Kg.</i>	1 (x)	3	4	5	6	7	8	9	10
ZONĂ PRIMIRE CLIENȚI (MP)	Raționament de dimensionare: Consilier Service Zona Recepție (15 MP) + 10 MP pentru fiecare Recepție suplimentară Zonă Inspecție Autovehicul (25 MP) fiecare	40	75	75	75	110	110	145	145	145
	<i>Nr. birouri recepție este egal cu nr. de CONSILIER SERVICE +10 MP pentru fiecare recepție în plus</i>	1	2	2	2	3	3	4	4	4
	<i>Nr. zone de inspecție autovehicule egal cu nr. de CONSILIER SERVICE +25 MP pentru fiecare zonă de inspecție a vehiculului</i>	1	2	2	2	3	3	4	4	4
ZONĂ AȘTEPTARE (MP)	Raționament de dimensionare: standard minim + 5 MP în plus pentru fiecare CONSILIER SERVICE suplimentar	10	15	15	15	20	20	25	25	25
NUMAR PARCĂRI CLIENȚI	Raționament de dimensionare: Cerințele minime (2 locuri) + 3 locuri de Parcare Clienți pentru fiecare CONSILIER SERVICE Suprafața minimă pentru fiecare Parcare Clienți: 19 MP	2	5	5	5	8	8	11	11	11
NUMAR SISTEME DE DIAGNOSTICARE	Raționament de dimensionare: NUMAR AUTOVEHICULE DE SCHIMB egal cu nr. de TEHNICIENI SERVICE	2	3	4	5	6	7	8	9	10
SISTEM DIAGNOSTICARE (#)	Raționament de dimensionare: Un SISTEM de DIAGNOSTICARE trebuie să deservească max 3 TEHNICIENI SERVICE.	1	1	2	2	2	3	3	3	4

IDENTITATE CORPORATIVĂ

#		Descriere	Locație / Contract	Debut colaborare Da/Nu	Referință
R-CI 1	SEMNALIZARE EXTERNĂ ȘI INTERNĂ	SPAȚIILE REPARATORULUI trebuie să fie identificate în mod clar prin instalarea de indicatoare externe și interne sau de alte elemente de identitate în conformitate cu specificațiile, cerințele de instalare și instrucțiunile de aplicare ale ALFA ROMEO / LANCIA.	Locație	Da	Carte de identitate corporativă (Media Library) ALFA ROMEO / LANCIA Instrucțiunile Stellantis multimarcă (SBH)
R-CI 2	ASPECTUL INTERIOR	Se vor utiliza doar mobilierul, afișajele și hardware-ul punctului de vânzare (PoS) aprobat de ALFA ROMEO / LANCIA, se vor pastra în stare de funcționare corespunzătoare și trebuie utilizate conform specificațiilor ALFA ROMEO / LANCIA. Instrucțiunile multimarcă trebuie aplicate în cazul în care există două sau mai multe mărci Stellantis reprezentate la spațiul REPARATORULUI.	Locație	Da	Carte de identitate corporativă (Media Library) ALFA ROMEO / LANCIA Instrucțiunile Stellantis multimarcă (SBH)
R-CI 3	COMUNICARE ASPECTUL MATERIAL	SPAȚIILE REPARATORULUI trebuie să afișeze toate materialele fizice și digitale actuale ale punctelor de vânzare (POS) pentru piesele de schimb și servicii post-vânzare ale ALFA ROMEO / LANCIA, în conformitate cu cerințele Importatorului ALFA ROMEO / LANCIA.	Locație	Da	Carte de identitate corporativă (Media Library) ALFA ROMEO / LANCIA
R-CI 4	APARIȚIE ONLINE	Pentru a proteja drepturile de proprietate intelectuală ale ALFA ROMEO / LANCIA și ale SOCIETĂȚILOR AFILIATE și pentru a proteja imaginea mărcii ALFA ROMEO / LANCIA, precum și pentru a maximiza vânzarea pieselor și serviciilor ALFA ROMEO / LANCIA, în cazul în care REPARATORUL decide să utilizeze orice instrumente online (de exemplu, site web, social media), REPARATORUL trebuie să respecte cerințele din Carte de identitate corporativă (Media Library) ALFA ROMEO / LANCIA.	Locație	Da	Carte de identitate corporativă (Media Library) ALFA ROMEO / LANCIA

CALITATE

#		Descriere	Locație / Contract	Debut colaborare Da/Nu	Referință
R-QU 1	STANDARDE DE FUNCȚIONARE A UNITAȚILOR SERVICE	<p>Pentru a garanta un nivel ridicat de calitate și pentru a oferi experiența așteptată CLIENTULUI ALFA ROMEO / LANCIA, REPARATORUL va trebui să aplice standardele de operare a serviciilor SOS - ALFA ROMEO / LANCIA într-un nivel procentual minim de 80 % din standardele de operare generale și să își autoevalueze periodic propriile procese cu ajutorul instrumentelor furnizate de STELLANTIS.</p> <p>În cazul în care REPARATORUL se situează, pe parcursul unei perioade de 6 luni, la un nivel cu 10 % mai mic decât nivelul mediu obținut în materie de calitate și de satisfacție a CLIENTULUI de toți REPARATORII pentru marca respectivă în România, REPARATORUL poate fi supus unui proces formal de revizuire.</p> <p>În orice caz, ALFA ROMEO / LANCIA își rezervă dreptul de a verifica acuratețea autoevaluării.</p>	Locație	Nu	SOS - ALFA ROMEO / LANCIA Post-vânzare - Standardele de funcționare Stellantis
R-QU 2	INDICATORI DE PERFORMANȚA A UNITATILOR SERVICE (KPI)	<p>REPARATORUL este monitorizat în permanență în baza ALFA ROMEO / LANCIA KPI și este evaluat în mod obiectiv, în conformitate cu Ghidul de evaluare a Reparatoului.</p> <p>REPARATORUL trebuie să respecte pragul țintă minim al indicatorilor cheie de performanță al serviciilor oferite (Key Service KPI) detaliat în Ghidul de evaluare a Reparatoului.</p> <p>În cazul în care REPARATORUL nu îndeplinește pentru o perioadă de 6 luni unul dintre pragurile țintă minime ale KPI-urilor serviciilor cheie, REPARATORUL va face obiectul unui proces formal de revizuire și trebuie să atingă valoarea țintă într-un interval de timp definit, indicat în Ghidul de evaluare a Reparatoului.</p>	Contract	Nu	Ghid evaluare REPARATOR
R-QU 3	PROGRAM SATISFAȚIE CLIENȚILOR	REPARATORUL va participa la programele Importatorului ALFA ROMEO / LANCIA menite să măsoare satisfacția clienților, inclusiv, dar fără a se limita la acestea, reputația socială, astfel cum este comunicată periodic de ALFA ROMEO / LANCIA.	Contract	Nu	Comunicarea ALFA ROMEO / LANCIA
R-QU 4	PERFORMANȚĂ SATISFAȚIE CLIENȚI	<p>REPARATORUL trebuie să implementeze procese pentru a se asigura că performanța anuală a REPARATORULUI în materie de calitate și de satisfacție a CLIENTULUI atinge cel puțin 80 % din media anuală a performanței în materie de calitate și de satisfacție a CLIENTULUI a tuturor REPARATORILOR din România.</p> <p>Evaluarea REPARATORULUI trebuie să fie relevantă din punct de vedere statistic.</p>	Contract	Nu	Comunicarea ALFA ROMEO / LANCIA

IT (structură și sistem)

#		Descriere	Locație / Contract	Debut colaborare Da/Nu	Referință
R-IT 1	INFRASTRUCTURĂ, ECHIPAMENTE ȘI CONECTIVITATE	SPAȚIILE REPARATORULUI trebuie să se asigure că dispun de cerințele tehnice și de aplicațiile ALFA ROMEO / LANCIA definite în Cerințele minime pentru HW și SW ale rețelei STELLANTIS.	Locație	Da	Cerințele minime de hardware (HW) și software (SW) pentru rețeaua STELLANTIS
R-IT 2	CERINȚA PRIVIND SERVICIUL DE INTERNET	REPARATORUL trebuie să aibă acces la internet pentru a permite o conexiune sigură și stabilă în bandă de mare viteză cu toate sistemele ALFA ROMEO / LANCIA, accesul la internet nu trebuie să fie dedicat exclusiv ALFA ROMEO / LANCIA. Acoperirea Wi-Fi trebuie să fie asigurată în toate zonele externe/interne ale REPARATORULUI (recepție, atelier etc.) în care funcționează sistemele conectate, inclusiv în zonele destinate CLIENȚILOR, (zone care nu trebuie să fie dedicate exclusiv ALFA ROMEO / LANCIA). Calitatea semnalului Wi-Fi trebuie să fie disponibilă în toate zonele în cauză și să respecte cel puțin intensitatea indicată în cerințele minime de rețea HW și SW.	Locație	Da	
R-IT 3	ECHIPAMENT HARDWARE ÎN REȚEA	REPARATORUL trebuie să se asigure că fiecare echipament în rețea care nu trebuie să fie dedicată exclusiv ALFA ROMEO / LANCIA are următoarele elemente: <ul style="list-style-type: none"> • software de securitate pentru a preveni accesul neautorizat la aplicația și datele ALFA ROMEO / LANCIA (de exemplu, parolă, antivirus, firewall etc.) • o conexiune la internet, cu o legătură cu sistemele ALFA ROMEO / LANCIA prin intermediul modelului de conectivitate, astfel cum se specifică în "Definiția cerințelor minime de hardware și software pentru rețea". • imprimanta care respectă specificațiile indicate în definiția cerințelor minime de hardware și software pentru rețea. 	Locație	Da	
R-IT 4	RECEPȚIA CLIENȚILOR INFRASTRUCTURA IT	REPARATORUL trebuie să dispună de o infrastructură IT minimă indicată de ALFA ROMEO / LANCIA pentru a efectua Recepția CLIENTULUI compatibilă cu aplicațiile ALFA ROMEO / LANCIA.	Locație	Da	

#		Descriere	Locație / Contract	Debut colaborare Da/Nu	Referință
R-IT 5	SISTEM IT DE DIAGNOSTICARE A VEHICULELOR	<p>REPARATORUL trebuie să dispună de o infrastructură IT minimă pentru a gestiona sistemul de diagnosticare în conformitate cu specificațiile furnizate de ALFA ROMEO / LANCIA.</p> <p>Toate sistemele de diagnosticare trebuie să poată accesa serviciile de diagnosticare online ALFA ROMEO / LANCIA.</p> <p>Pentru a asigura o disponibilitate deplină, pentru toate sistemele de diagnosticare trebuie să fie activat un contract de licențiere/întreținere.</p>	Locație	Da	Cerințele minime de hardware (HW) și software (SW) pentru rețeaua STELLANTIS
R-IT 6	DMS	<p>REPARATORUL trebuie să utilizeze un sistem DMS integrat cu aplicațiile furnizate de ALFA ROMEO / LANCIA.</p> <p>REPARATORUL trebuie să asigure conformitatea cu integrările DMS obligatorii definite de Stellantis în definiția cerințelor minime HW și SW (inclusiv catalogul de conformitate DMS și catalogul de interfețe certificate).</p> <p>REPARATORUL trebuie să utilizeze un DMS actualizat în permanență, care să permită transferul de date în mod automat și valabil pentru toate interfețele de date ALFA ROMEO / LANCIA.</p> <p>Fiecare integrare utilizată cu sistemele ALFA ROMEO / LANCIA trebuie să fie certificată prin procesul de integrare și certificare a distribuitorului înainte de utilizare.</p>	Locație	Da	
R-IT 7	SISTEM - CRM & INSTRUMENTE POSTVÂNZARE	<p>REPARATORUL trebuie să utilizeze instrumente CRM și postvânzare, astfel cum sunt descrise în cerințele furnizate de ALFA ROMEO / LANCIA.</p> <p>În cazul în care REPARATORUL decide să nu utilizeze sistemul CRM încorporat cu interfață certificată cu DMS, va fi permisă utilizarea unei soluții CRM de la o terță parte, cu condiția ca aceasta să respecte standardele și certificarea cerute de Importator și ALFA ROMEO / LANCIA.</p>	Locație	Da	

FINANCIAR

#		Descriere	Locație / Contract	Debut colaborare Da/Nu	Referință
R-FI 1	GARANȚII FINANCIARE	REPARATORUL se angajează să asigure fonduri suficiente pentru dezvoltarea afacerii și nevoile comerciale. Pentru securizarea garanției financiare, se va institui un depozit în contul Importatorului sau o garanție bancară irevocabilă. Valoarea garanției financiare se va dimensiona și ajusta funcție de volumul estimat al activității.	Contract	Da	Comunicare Importator ALFA ROMEO / LANCIA
R-FI 2	DECLARAȚIE FINANCIARĂ	Dacă Importatorul ALFA ROMEO / LANCIA solicită acest lucru, REPARATORUL trebuie să furnizeze declarații economice și financiare în conformitate cu cele solicitate.	Contract	Da	Comunicare Importator ALFA ROMEO / LANCIA
R-FI 3	PLAN DE AFACERI	REPARATORUL trebuie să prezinte un plan de afaceri pe 3 ani, așa cum este definit de Importatorul ALFA ROMEO / LANCIA. Planul de afaceri trebuie să fie aprobat de Importatorul ALFA ROMEO / LANCIA și să prezinte toate activitățile viitoarei entități juridice.	Contract	Da	Comunicare Importator ALFA ROMEO / LANCIA

PERSONAL

#		Descriere	Locație / Contract	Debut colaborare Da/Nu	Referință
R-PE 1	ATRIBUȚII POST	<p>REPARATORUL trebuie să pună la dispoziție persoane care să acopere activitățile conform listei funcțiilor ALFA ROMEO / LANCIA, având în vedere că mai multe funcții pot fi atribuite fiecărei persoane.</p> <p>Tot personalul ALFA ROMEO / LANCIA trebuie să fie înregistrat în sistemul definit de ALFA ROMEO / LANCIA sau înscris în sistemului de Training al ALFA ROMEO / LANCIA (LMS) în conformitate cu pregătirea și postul ocupat, în termen de 30 de zile de la data angajării lor.</p> <p>Personalul ALFA ROMEO / LANCIA înseamnă orice angajat care desfășoară o activitate pentru ALFA ROMEO / LANCIA, chiar dacă nu este cu normă întreagă sau dacă este împărțit cu o altă marcă.</p>	Locație	Da	Listă atribuții posturi REPARATOR
R-PE 2	TEHNICIENI SERVICE	<p>REPARATORUL trebuie să angajeze un număr minim de tehnicieni de service ALFA ROMEO / LANCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • LOCAȚIA PRINCIPALĂ ALFA ROMEO / LANCIA: 2 tehnicieni de service • PUNCT DE REPARAȚIE ALFA ROMEO / LANCIA: 2 tehnicieni de service <p>Numărul de tehnicieni de service se stabilește în conformitate cu Tabelul de scalare stabilit de ALFA ROMEO / LANCIA.</p> <p>Numărul de tehnicieni de service se stabilește în conformitate cu Tabelul de scalare al ALFA ROMEO / LANCIA.</p> <p>Cerința privind Tabelul de scalare multimarcată trebuie să se aplice în cazul în care două sau mai multe mărci Stellantis sunt reprezentate în SPAȚIILE REPARATORULUI.</p> <p>Orice tehnician de service care desfășoară o activitate pentru ALFA ROMEO / LANCIA, chiar dacă nu lucrează cu normă întreagă sau dacă este împărțit cu o altă marcă, trebuie să fie instruit și certificat de ALFA ROMEO / LANCIA.</p>	Locație	Da	Tabel scalare Tabel scalare multimarcată

#		Descriere	Locație / Contract	Debut colaborare Da/Nu	Referință
R-PE 3	CONSILIER SERVICE	REPARATORUL trebuie să angajeze minim un consilier de service pentru fiecare locație ALFA ROMEO / LANCIA în care activează, în conformitate cu Tabelul de scalare Numărul de Consilieri de Service suplimentari se stabilește în conformitate cu Tabelul de scalare stabilit de ALFA ROMEO / LANCIA. Cerința privind Tabelul de scalare multimarcată trebuie aplicată în cazul în care două sau mai multe mărci Stellantis sunt reprezentate în SPAȚIILE REPARATORULUI.	Locație	Da	Tabel scalare Tabel scalare multimarcată
R-PE 4	CERINȚE FORMARE	Angajații trebuie să finalizeze orice formare specificată de Importatorul ALFA ROMEO / LANCIA în conformitate cu un program stabilit de Importatorul ALFA ROMEO / LANCIA în funcție de funcția postului, așa cum este descrisă în LMS.	Contract	Nu	Baza de date LMS
R-PE 5	CERTIFICARE	Toate funcțiile trebuie să parcurgă traseul de formare specific ALFA ROMEO / LANCIA, așa cum este descris în LMS. Pentru unele funcții-cheie, trebuie atins un nivel minim de certificare într-un anumit interval de timp și trebuie menținut prin intermediul unei evaluări a cunoștințelor, așa cum este descris și monitorizat în LMS.	Contract	Nu	Baza de date LMS

#		Descriere	Locație / Contract	Debut colaborare Da/Nu	Referință
D-PE 6	CANDIDATURA	<p>REPARATORUL și/sau societățile din același grup trebuie să îndeplinească următoarele criterii cu privire la apartenența la rețeaua Importatorul ALFA ROMEO / LANCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • să nu fi fost membri ai rețelelor Importatorul ALFA ROMEO / LANCIA al căror contract a fost reziliat, în decursul ultimilor 7 ani, din culpa acestora, respectiv pentru motive care țin exclusiv de executarea loială și cu bună credință a obligațiilor care rezultau din relațiile contractuale și extracontractuale cu grupul Importatorul ALFA ROMEO / LANCIA ori în condiții sau pentru motive care țin sau care au fost însoțite de atingeri grave sau repetate aduse imaginii de marcă, existenței rețelei, reputației Importatorul ALFA ROMEO / LANCIA sau drepturilor sale, precum și altor membri ai rețelelor Grupului Importatorul ALFA ROMEO / LANCIA; • să nu fi fost membri ai rețelelor Importatorul ALFA ROMEO / LANCIA al căror contract a încetat, în decursul ultimilor 7 ani, care nu au executat cu bună credință obligațiile care rezultau din relațiile contractuale și extracontractuale cu grupul Importatorul ALFA ROMEO / LANCIA, ori care au adus atingeri grave sau repetate imaginii de marca, existenței rețelei, reputației Importatorul ALFA ROMEO / LANCIA sau drepturilor sale, precum și altor membri ai rețelelor Grupului Importatorul ALFA ROMEO / LANCIA; • să nu fi adus, în ultimii 7 ani, atingeri grave sau repetate imaginii de marcă, existenței rețelei, reputației Importatorul ALFA ROMEO / LANCIA și drepturilor acestuia, precum și altor membri ai rețelelor grupului Importatorul ALFA ROMEO / LANCIA; • să nu fi încălcat un statut sau regulament al vreunei autorități sau lege și/sau să se fi emis o măsură (cum ar fi, fără a se limita la măsuri fiscale) sau hotărâre judecătorească sau ordin care are sau ar putea avea un impact negativ asupra modului îşi desfășoară activitatea sau asupra condiției sale financiare, sau care ar face improbabil ca REPARATORUL să fie capabil să respecte sau îndeplinească obligațiile asumate în calitate de REPARATOR al Importatorul ALFA ROMEO / LANCIA, sau ar putea aduce atingere bunei funcționări a rețelelor grupului Importatorul ALFA ROMEO / LANCIA. 	Contract	Da	