

MĂRCI: FIAT LCV

STANDARDELE REPARATORULUI
VEHICULE COMERCIALE UȘOARE: FIAT LCV

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.

În sensul prezentei ANEXE LA STANDARDELE REPARATORILOR, un atelier de reparații mic este un atelier de reparații cu o suprafață mai mică de 360 m², cu o singură intrare în atelier și cu una sau mai multe mărci de autoturisme Stellantis.

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 FIAT LCV</p> <p>Instrucțiuni Stellantis multimarță (SBH)</p> <p>Instrucțiuni LCV și Reparatari mici</p>
R-PR 2	PARCARE CLIENTI	<p>REPARATORUL trebuie să asigure un număr minim de locuri de parcare rezervate CLIENȚILOR, care nu trebuie să fie dedicate exclusiv CLIENȚILOR FIAT LCV:</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 FIAT LCV.</p> <p>Cerința privind Tabelul de scalare multimarță trebuie să se aplice în cazul în care două sau mai multe mărci Stellantis sunt reprezentate în SPAȚIILE REPARATORULUI.</p> <p>Pentru atelierele de reparații mici, REPARATORUL nu este obligat să aibă o zonă de parcare dedicată CLIENȚILOR FIAT LCV.</p>	Locație	Da	<p>Tabel scalare</p> <p>Tabel scalare multimarță</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 ale FIAT LCV, inclusiv pentru VEHICULELE electrice, o capacitate minimă care nu trebuie să fie dedicată exclusiv CLIENȚILOR FIAT LCV:</p> <ul style="list-style-type: none"> • LOCAȚIA PRINCIPALĂ A REPARATORULUI: 2 rampe de service cu elevatoare • PUNCT DE REPARAȚIE: 2 rampe de service, din care 1 cu elevator <p>Capacitatea elevatoarelor trebuie să îndeplinească "Cerința tehnică minimă" indicată în tabelul de scală stabilit de FIAT LCV.</p> <p>Capacitate suplimentară de posturi de lucru se va calcula în conformitate cu Tabelul de scalare stabilit de FIAT LCV.</p> <p>Cerința privind Tabelul de scalare multimarcă trebuie să se aplice în cazul în care două sau mai multe mărci Stellantis sunt reprezentate la SPAȚIILE REPARATORULUI.</p>	Locație	Da	<p>Tabel scalare</p> <p>Tabel scalare multimarcă</p> <p>Ghidul Reparatoului privind vehiculele cu emisii reduse de noxe</p>
R-PR 4	ZONA OPERATIVĂ ATELIER	<p>REPARATORUL trebuie să asigure pentru activitățile POSTVÂNZARE ale FIAT LCV, inclusiv pentru VEHICULELE electrice, o suprafață utilă minimă, care nu trebuie să fie dedicată exclusiv CLIENȚILOR FIAT LCV:</p> <ul style="list-style-type: none"> • LOCAȚIA PRINCIPALĂ A REPARATORULUI: nu mai puțin de 80 mp • PUNCT DE REPARAȚIE: nu mai puțin de 80 mp <p>Zona operativă a atelierului trebuie să îndeplinească "Cerința tehnică minimă" indicată în tabelul de scalare stabilit de FIAT LCV.</p> <p>Suprafața operațională suplimentară a atelierului se va calcula în conformitate cu Tabelul de scalare stabilit de FIAT LCV. Cerința tabelului de scalare multimarcă 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 FIAT LCV, 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> <p>REPARATORUL poate utiliza aceeași zonă operațională a atelierului pentru a asigura service-ul atât pentru autoturisme, cât și pentru vehicule comerciale ușoare.</p>	Locație	Da	<p>Tabel scalare</p> <p>Tabel scalare multimarcă</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 FIAT LCV, de cel puțin 40 mp.</p> <p>Zona este dedicată procesului de recepție / predare și trebuie să includă:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suprafața de birou a consilierului de servicii (15 mp) • Zona de inspecție a vehiculelor (25 mp) <p>Suprafața frontală suplimentară pentru Clienți se calculează în conformitate cu Tabelul de scalare stabilit de FIAT LCV.</p> <p>Cerința privind Tabelul de scalare multimarcată trebuie aplicată în cazul în care două sau mai multe mărci Stellantis sunt reprezentate la SPAȚIILE REPARATORULUI.</p> <p>Pentru atelierele de reparații mici, REPARATORUL poate avea un birou de recepție pentru mai multe mărci, incluzând reparațiile vehiculelor comerciale ușoare în aceeași zonă cu biroul de recepție PC-uri.</p>	Locație	Da	<p>Tabel scalare</p> <p>Tabel scalare multimarcată</p> <p>Carte de identitate corporativă a FIAT LCV</p> <p>Instrucțiunile Stellantis multimarcată (SBH)</p> <p>Instrucțiuni LCV și Reparatari mici</p>
R-PR 6	ZONĂ AȘTEPTARE	<p>REPARATORUL trebuie să pună la dispoziția CLIENTILOR o zonă de așteptare pentru CLIENTI de cel puțin 10 mp, care nu trebuie să fie dedicată exclusiv CLIENTILOR FIAT LCV.</p> <p>Zonă suplimentară de așteptare pentru CLIENTI în conformitate cu Tabelul de scalare stabilit de FIAT LCV .</p> <p>Cerința privind Tabelul de scalare multimarcată trebuie să se aplice în cazul în care două sau mai multe mărci Stellantis sunt reprezentate la SPAȚIILE REPARATORULUI.</p> <p>În cazul atelierelor de reparații mici, REPARATORUL nu este obligat să aibă o zonă de așteptare dedicată clienților FIAT LCV REPARATORUL având posibilitatea utilizării zonei de așteptare pentru PC, cu o dimensiune minimă de 10 metri pătrați.</p>	Locație	Da	<p>Tabel scalare</p> <p>Tabel scalare multimarcată</p> <p>a FIAT LCV Carte de identitate corporativă</p> <p>Instrucțiunile Stellantis multimarcată (SBH)</p> <p>Instrucțiuni LCV și Reparatari mici</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, care nu trebuie să fie dedicată exclusiv FIAT LCV.</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 FIAT LCV.</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 la 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 FIAT LCV, necesare pentru a furniza SERVICII POSTVÂNZARE, inclusiv VEHICULE electrice, în conformitate cu "Specificațiile FIAT LCV privind echipamentele de atelier".</p> <p>REPARATORUL trebuie să fie autorizat RAR, RNTR 9 și cu evoluțiile viitoare.</p>	Locație	Da	Specificațiile FIAT LCV 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 si dispozitive specializate, conform indicațiilor privind sculele si dispozitivele specializate dedicate FIAT LCV.</p> <p>REPARATORUL trebuie să completeze o autorizație de comandă permanentă către Importatorul FIAT LCV sau către un furnizor autorizat pentru scule si dispozitive specializate, conform cerințelor din prescripțiile FIAT LCV referitoare la scule si 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 FIAT LCV sau de reglementările locale.</p>	Locație	Da	Listă scule si dispozitive specializate FIAT LCV

#		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> <p>Echipamente de încărcare nu trebuie să fie dedicate exclusiv CLIENȚILOR FIAT LCV.</p>	Locație	Da	Instrucțiunile STELLANTIS privind vehiculele cu emisii reduse
		<p>REPARATORUL trebuie să aibă accesibile și să actualizeze în permanență următoarele elemente specifice FIAT LCV:</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 instrumente de împrumut <p>Importatorul FIAT LCV asigură accesul și actualizarea elementelor solicitate mai sus, pe cheltuiala REPARATORULUI.</p>	Locație	Da	Abonament anual FIAT LCV

#		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, care nu trebuie să fie neapărat personalizate cu Marca FIAT LCV. • PUNCT DE REPARAȚIE: 2 vehicule de schimb, care nu trebuie să fie neapărat personalizate cu Marca FIAT LCV. <p>Vehicul de schimb suplimentar în conformitate cu Tabelul de scalare stabilit de FIAT LCV.</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 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 al FIAT LCV.</p>	Locație	Da	<p>Tabel scalare</p> <p>Tabel scalare multimarcată</p> <p>FIAT LCV modele indicate</p>
R-PR 11	FACILITĂȚI CAROSERIE	<p>REPARATORUL trebuie să ofere întotdeauna CLIENTULUI FIAT LCV serviciile de reparații caroserie.</p> <p>Serviciile de reparații caroserie efectuate pot fi oferite prin:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Activitatea de reparații 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:									
		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 FIAT LCV pe zi.	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	<i>Numar Tehnicienii 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 intrări FIAT LCV pe zi.	1	1	2	2	2	2	3	3	3	
ZONĂ OPERAȚIONALĂ ATELIER (SMQ) nu trebuie neapărat să fie dedicat exclusiv FIAT LCV.	CERINȚE TEHNICE MINIME: uși intrare de 3,5 m înălțime și 3,0 m lățime, cu o înălțime utilă atelier de cel puțin 5 m.	80	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	2	5	6	8	9	11	12	14	15	
	<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. Minim un elevator cu 2 coloane fără traversă cu o capacitate minimă de 4.000 Kg.</i>	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
ZONĂ PRIMIRE CLIENȚI (MP) nu trebuie neapărat să fie dedicat exclusiv FIAT LCV.	Raționament de dimensionare: Consilier Service Zona Recepție (15 MP) + 10 MP pentru fiecare Recepție suplimentară Zonă Inspecție Autovehicul (25 MP) fiecare	40	40	75	75	75	75	110	110	110	
	<i>Nr. birouri recepție este egal cu nr. de CONSILIER SERVICE +10 MP pentru fiecare recepție în plus</i>	1	1	2	2	2	2	3	3	3	
	<i>Nr. zone de inspecție autovehicule egal cu nr. de CONSILIER SERVICE +25 MP pentru fiecare zonă de inspecție a vehiculului</i>	1	1	2	2	2	2	3	3	3	
ZONĂ AȘTEPTARE (MP)	Raționament de dimensionare: standard minim + 5 MP în plus pentru fiecare CONSILIER SERVICE suplimentar	10	10	15	15	15	15	20	20	20	
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	3	3	6	6	6	6	9	9	9	
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	
NUMAR SISTEME DE 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	

* Cu excepția cerinței dimensionării Minime

**nu trebuie să fie dedicată exclusiv FIAT LCV

PUNCT DE REPARAȚIE TABEL SCALARE		Intrări pe zi:								
		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 FIAT LCV 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 FIAT LCV pe zi.	1	1	2	2	2	2	3	3	3
ZONĂ OPERAȚIONALĂ ATELIER (SMQ) nu trebuie neapărat să fie dedicat exclusiv FIAT LCV.	CERINȚE TEHNICE MINIME: uși intrare de 3,5 m înălțime și 3,0 m lățime, cu o înălțime utilă atelier de cel puțin 5 m.	80	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
	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 4.000 Kg.	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ZONĂ PRIMIRE CLIENȚI (MP) nu trebuie neapărat să fie dedicat exclusiv FIAT LCV.	Raționament de dimensionare: Consilier Service Zona Recepție (15 MP) + 10 MP pentru fiecare Recepție suplimentară Zonă Inspecție Autovehicul (25 MP) fiecare	40	40	75	75	75	75	110	110	110
	Nr. birouri recepție este egal cu nr. de CONSILIER SERVICE +10 MP pentru fiecare recepție în plus	1	1	2	2	2	2	3	3	3
	Nr. zone de inspecție autovehicule egal cu nr. de CONSILIER SERVICE +25 MP pentru fiecare zonă de inspecție a vehiculului	1	1	2	2	2	2	3	3	3
ZONĂ AȘTEPTARE (MP)	Raționament de dimensionare: standard minim + 5 MP în plus pentru fiecare CONSILIER SERVICE suplimentar	10	10	15	15	15	15	20	20	20
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	2	5	5	5	5	8	8	8
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
NUMAR SISTEME DE DIAGNOSTICARE	Raționament de dimensionare: Un SISTEM DE DIAGNOSTICARE trebuie să deservească max 3 TEHNICIENI SERVICE.	1	1	2	2	2	3	3	3	4

* Cu excepția cerinței dimensionării Minime

**nu trebuie să fie dedicată exclusiv FIAT LCV

IDENTITATE CORPORATIVĂ

#		Descriere	Locație / Contract	Debut colaborare Da/Nu	Referință
R-CI 1	SEMNALIZARE EXTERNĂ ȘI INTERNĂ	<p>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 FIAT LCV.</p> <p>Pentru atelierile de reparații mici, REPARATORUL poate utiliza o singură intrare post-vânzare cu identificare multimarcă pe o fațadă neutră, atât pentru mărcile de vehicule comerciale ușoare, cât și pentru clienții de autoturisme. Semnalizarea și logo-urile FIAT LCV trebuie să fie de aceeași dimensiune ca și celelalte mărci ale producătorilor de vehicule comerciale ușoare (fără a fi necesară afișarea într-o formă mai vizibilă decât mărcile terților).</p>	Locație	Da	<p>Carte de identitate corporativă (Media Library) FIAT LCV</p> <p>Instrucțiunile Stellantis multimarcă (SBH)</p> <p>Instrucțiuni LCV și Reparatari mici</p>
R-CI 2	ASPECTUL INTERIOR	<p>Fiecare locație a REPARATORULUI trebuie să furnizeze un număr minim de articole în conformitate cu referința de identitate corporativă a FIAT LCV.</p> <p>Instrucțiunile multimarcă trebuie aplicate în cazul în care există două sau mai multe mărci Stellantis reprezentate la sediul REPARATORULUI.</p>	Locație	Da	<p>Carte de identitate corporativă (Media Library) FIAT LCV</p> <p>Instrucțiunile Stellantis multimarcă (SBH)</p> <p>Instrucțiuni LCV și Reparatari mici</p>
R-CI 3	COMUNICARE ASPECTUL MATERIAL	<p>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 FIAT LCV, în conformitate cu cerințele Importatorului FIAT LCV.</p>	Locație	Da	<p>Carte de identitate corporativă (Media Library) FIAT LCV</p>
R-CI 4	APARIȚIE ONLINE	<p>Pentru a proteja drepturile de proprietate intelectuală ale FIAT LCV și ale SOCIETĂȚILOR AFILIATE și pentru a proteja imaginea FIAT LCV, precum și pentru a maximiza vânzarea pieselor și serviciilor FIAT LCV, 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) FIAT LCV.</p>	Locație	Da	<p>Carte de identitate corporativă (Media Library) FIAT LCV</p>

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 FIAT LCV, REPARATORUL va trebui să aplice standardele de operare a serviciilor SOS - FIAT LCV 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, FIAT LCV își rezervă dreptul de a verifica acuratețea autoevaluării.</p>	Locație	Nu	SOS – FIAT LCV Post-vânzare - Standardele de funcționare Stellantis
R-QU 2	INDICATORI DE PERFORMANȚA A UNITATILOR SERVICE (KPI)	<p>REPARATORUL este monitorizat în permanență în baza KPI FIAT LCV și este evaluat în mod obiectiv, în conformitate cu Ghidul de evaluare a Reparatorului.</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 Reparatorului.</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 Reparatorului.</p>	Contract	Nu	Ghid evaluare REPARATOR
R-QU 3	PROGRAM SATISFAȚIE CLIENȚI	REPARATORUL va participa la programele Importatorului FIAT LCV menite să măsoare satisfacția clienților, inclusiv, dar fără a se limita la acestea, reputația socială, astfel cum este comunicată periodic de FIAT LCV.	Contract	Nu	Comunicarea FIAT LCV
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 FIAT LCV

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 FIAT LCV 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 FIAT LCV, accesul la internet nu trebuie să fie dedicat exclusiv FIAT LCV. 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 FIAT LCV.) 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 FIAT LCV), are următoarele elemente: <ul style="list-style-type: none"> • software de securitate pentru a preveni accesul neautorizat la aplicația și datele FIAT LCV (de exemplu, parolă, antivirus, firewall etc.) • o conexiune la internet, cu o legătură cu sistemele FIAT LCV 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 cerințele 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 FIAT LCV pentru a efectua Recepția CLIENTULUI compatibilă cu aplicațiile FIAT LCV.	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 FIAT LCV.</p> <p>Toate sistemele de diagnosticare trebuie să poată accesa serviciile de diagnosticare online FIAT LCV.</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 FIAT LCV.</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).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 ale FIAT LCV.</p> <p>Fiecare integrare utilizată cu sistemele FIAT LCV 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 FIAT LCV.</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 FIAT LCV .</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 FIAT LCV
R-FI 2	DECLARAȚIE FINANCIARĂ	Dacă Importatorul FIAT LCV solicită, REPARATORUL trebuie să furnizeze declarații economice și financiare în conformitate cu cele solicitate.	Contract	Da	Comunicare Importator FIAT LCV
R-FI 3	PLAN DE AFACERI	REPARATORUL trebuie să prezinte un plan de afaceri pe 3 ani, așa cum este definit de Importatorul FIAT LCV. Planul de afaceri trebuie să fie aprobat de Importatorul FIAT LCV și să prezinte toate activitățile viitoarei entități juridice.	Contract	Da	Comunicare Importator FIAT LCV

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 FIAT LCV, având în vedere că mai multe funcții pot fi atribuite fiecărei persoane, fără să fie neapărat să fie dedicate FIAT LCV.</p> <p>Tot personalul FIAT LCV care nu trebuie să fie dedicat exclusiv FIAT LCV în funcțiile principale, trebuie să fie înregistrat în sistemul definit de FIAT LCV sau înscris în sistemului de Training al FIAT LCV (LMS) în conformitate cu pregătirea și postul ocupat, în termen de 30 de zile de la data angajării lor.</p> <p>Personalul FIAT LCV înseamnă orice angajat care desfășoară o activitate pentru FIAT LCV, 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 care nu trebuie neapărat să fie dedicați FIAT LCV:</p> <ul style="list-style-type: none"> • LOCAȚIA PRINCIPALĂ A REPARATORULUI: 2 tehnicieni de service • PUNCT DE REPARAȚIE: 2 tehnicieni de service <p>Numărul de tehnicieni de service se stabilește în conformitate cu Tabelul de scalare al FIAT LCV.</p> <p>Cerința privind Tabelul de scalare multimarca trebuie să se aplice în cazul în care două sau mai multe mărci Stellantis sunt reprezentate la SPAȚIILE REPARATORULUI.</p> <p>Orice tehnician de service care desfășoară o activitate pentru FIAT LCV, chiar dacă nu lucrează cu normă întreagă sau dacă este împărțit cu o altă marcă, trebuie să fie instruit și certificat de FIAT LCV</p>	Locație	Da	Tabel scalare Tabel scalare multimarca

#		Descriere	Locație / Contract	Debut colaborare Da/Nu	Referință
R-PE 3	CONSILIER SERVICE	<p>REPARATORUL trebuie să angajeze minim un consilier de service pentru fiecare locație FIAT LCV în care activează, în conformitate cu Tabelul de scalare, acesta nu trebuie neapărat să fie dedicat FIAT LCV</p> <p>Numărul de Consilieri de Service suplimentari se stabilește în conformitate cu Tabelul de scalare stabilit de FIAT LCV.</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>	Locație	Da	Tabel scalare Tabel scalare multimarcată
R-PE 4	CERINȚE FORMARE	Angajații trebuie să finalizeze orice formare specificată de Importatorul FIAT LCV în conformitate cu un program stabilit de Importatorul FIAT LCV în funcție de funcția postului, așa cum este descrisă în LMS.	Contract	Nu	Baza de date LMS
R-PE 5	CERTIFICARE	<p>Toate funcțiile trebuie să parcurgă traseul de formare specific Importatorului FIAT LCV, așa cum este descris în LMS.</p> <p>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.</p>	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 Importatorului FIAT LCV:</p> <ul style="list-style-type: none"> • să nu fi fost membri ai rețelelor Importatorului FIAT LCV 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 Importatorului FIAT LCV 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 Importatorului FIAT LCV sau drepturilor sale, precum și altor membri ai rețelelor Grupului Importatorului FIAT LCV; • să nu fi fost membri ai rețelelor Importatorului FIAT LCV 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 Importatorului FIAT LCV, ori care au adus atingeri grave sau repetate imaginii de marca, existenței rețelei, reputației Importatorului FIAT LCV sau drepturilor sale, precum și altor membri ai rețelelor Grupului Importatorului FIAT LCV; • să nu fi adus, în ultimii 7 ani, atingeri grave sau repetate imaginii de marcă, existenței rețelei, reputației Importatorului FIAT LCV și drepturilor acestuia, precum și altor membri ai rețelelor grupului Importatorului FIAT LCV; • 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 Importatorului FIAT LCV, sau ar putea aduce atingere bunei funcționări a rețelelor grupului Importatorului FIAT LCV. 	Contract	Da	