



Jakość w prowadzeniu stacji demontażu

Jerzy Izdebski

Stowarzyszenie Forum Recyklingu Samochodów

Warszawa 22 styczeń 2009 roku

European Group of Automotive Recycling Association

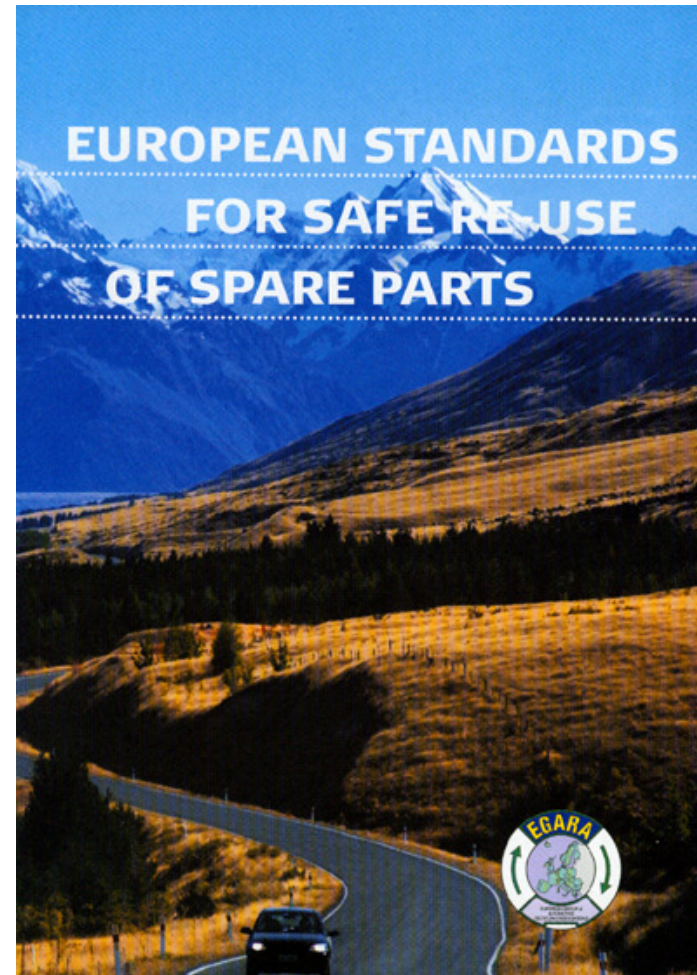
- **EGARA**
- Europejska Grupa Stowarzyszeń Recyklerów Pojazdów jest parasolem dla krajowych stowarzyszeń Danii, Belgii, Finlandii, Francji, Irlandii, Holandii, Norwegii, Polski, Szwecji, Szwajcarii i Wielkiej Brytanii. Teraz również Litwy, Słowacji, Rumunii, Węgier.
- EGARA reprezentuje profesjonalną, skierowaną na ochronę środowiska drogę rozwoju recyklingu pojazdów w krajach Europy. Powstała w 1991 roku. Zajmuje się poniższymi zagadnieniami:
 - Rozwijanie i obrona interesów europejskich recyklerów pojazdów
 - Wspiera i ułatwia handel częściami z demontażu.

Inwestowanie w jakość

- Niskie nakłady
- Wysoki stopień zwrotu
- Niski stopień ryzyka

- **W 2004 roku EGARA**

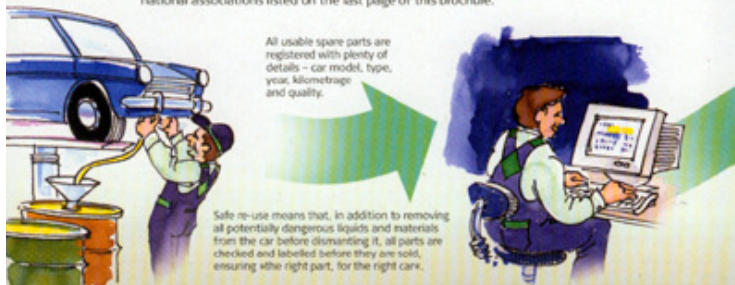
Przyjęła standard jakości
prowadzenia stacji i i
sprzedawanych części



Propozycja Systemu Jakości EGARA

Zagadnienia jakości są w środku filozofii biznesowej bezpiecznego użycia części z demontażu, którą określamy następująco: Pozyskiwanie wartościowych dobrej jakości części i zespołów z demontażu samochodów, zapewnienie że wszystkie części i zespoły są sprawdzane i kontrolowane aby nie obniżały bezpieczeństwa użytkownika i nie zagrażały środowisku.

Ułatwiając powyższe i znając żywe zainteresowanie w to użytkowników EGARA zainicjowała rozwój standardu jakości i Europejską harmonizację tego procesu.



MINIMUM CERTIFICATION STANDARDS

Jako pierwszy znaczący krok w tym kierunku, EGARA publikuje ten folder jako minimalny certyfikowany standard jakości przy sprzedaży zielonych części.

Dla uzyskania szczegółowej informacji dotyczącej certyfikacji systemu i indywidualnych standardów w poszczególnych krajach proszę się kontaktować ze stowarzyszeniami krajowymi wylistowanymi na ostatniej stronie broszury.



Zielone części czyli bezpieczne w eksploatacji i pochodzące z najbardziej preferowanej formy odzysku

EUROPEJSKI STANDARD PONOWNEGO, BEZPIECZNEGO UŻYCIA CZĘŚCI SAMOCHODOWYCH

Bezpieczne ponowne użycie części pojazdów

- Ponowne użycie części i zespołów odzyskanych z pojazdów wycofanych z eksploatacji jest najbardziej preferowanym sposobem odzysku i niesie ze sobą olbrzymie korzyści dla środowiska i ekonomii recyklingu.
- Samochody w stacjach demontażu są rozbierane w bezpieczny sposób aby nie nastąpiły wycieki i przecieki do gleby niebezpiecznych płynów.
- Części i zespoły do ponownego użycia są sprawdzane oznaczane przed ich zaoferowaniem do sprzedaży za rozsądną cenę. Taki system ponownego wykorzystania zabezpiecza środowisko i zmniejsza wykorzystanie źródeł naturalnych surowców, które mogą być wykorzystane do przyszłych produkcji.
- Części nazywane przez EGARA „Zielone „ są to części ostrożnie zdemontowane, sprawdzone, przechowywane we właściwych warunkach aby zapewnić maksymalną jakość dla kupującego przy najwyższym standardzie ochrony środowiska.

Standard Jakości EGARA

Minimalne wymagania dla europejskiego certyfikatu EGARA jakości przy zbycie części w stacji demontażu.

Podstawowe wymagania przy wprowadzeniu systemu jakości wg EGARA:

- Potwierdzenie wprowadzenia systemu musi być przeprowadzone na bazie wymagań EGARA przez autoryzowaną niezależną instytucję
- Stacja demontażu musi wypełniać wymagania Dyrektywy 2000/53/EC
- Minimalny standard obsługi klienta:
 - Tablica umieszczona na zewnątrz zawierająca nazwę firmy, telefon, dni i godziny otwarcia firmy,
 - Czyste pomieszczenie dokonywania transakcji z klientem
 - Obsługa telefoniczna podczas godzin otwarcia i sekretarka automatyczna w dniach braku urzędowania i poza godzinami otwarcia.

Standard Jakości EGARA c. d.

Wymagania w zakresie rejestracji, sprawdzania i przechowywania części:

- Prowadzenie rejestrów samochodów i części
- Prowadzenie rejestrów pochodzenia części
- Schemat rejestracji zapewniający identyfikację oryginalnych części po demontażu
- Właściwe przechowywanie części aby nie obniżało jakości części
- Procedura sprawdzenia funkcjonalności części przed sprzedażą (jeżeli jest możliwa)

Warunki sprzedaży, administrowanie i gwarancje

- Oferta lub rachunek dla każdego produktu powinna identyfikować w sposób jednoznaczny sprzedawaną część.
- Spisane i prezentowane warunki sprzedaży i dostawy
- Trzymiesięczne gwarancje biznesowe na części i komponenty
- Procedura zarządzania zastrzeżeniami klientów,
- Gwarancje konsumenckie zgodne z Dyrektywą 1999/44/EC jeżeli zostały zaimplementowane do prawa krajowego

Ustawy w Polsce. Sprzedaż w miejscu prowadzonej działalności

ustawa z 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141 poz. 1176). Implementacja Dyrektywy 1999/44/EC obowiązuje od 1 stycznia 2003 roku

Niektóre postanowienia ustawy:

Art. 3. 1. Sprzedawca dokonujący sprzedaży w Rzeczypospolitej Polskiej jest obowiązany udzielić kupującemu jasnych, zrozumiałych i niewprowadzających w błąd informacji w języku polskim, wystarczających do prawidłowego i pełnego korzystania ze sprzedanego towaru konsumpcyjnego. ...

Art. 4. 1. Sprzedawca odpowiada wobec kupującego, jeżeli towar konsumpcyjny w chwili jego wydania jest niezgodny z umową; w przypadku stwierdzenia niezgodności przed upływem sześciu miesięcy od wydania towaru domniemywa się, że istniała ona w chwili wydania. ...

Art. 7. Sprzedawca nie odpowiada za niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową, gdy kupujący o tej niezgodności wiedział lub, oceniając rozsądnie, powinien był wiedzieć. ...

Ustawy w Polsce c. d. Sprzedaż w miejscu prowadzonej działalności

Art. 8. 1. Jeżeli towar konsumpcyjny jest niezgodny z umową, kupujący może żądać doprowadzenia go do stanu zgodnego z umową przez nieodpłatną naprawę albo wymianę na nowy, chyba że naprawa albo wymiana są niemożliwe lub wymagają nadmiernych kosztów. ...

3. Jeżeli sprzedawca, który otrzymał od kupującego żądanie określone w ust. 1, nie ustosunkował się do tego żądania w terminie 14 dni, uważa się, że uznał je za uzasadnione.

Art. 9. 1. Kupujący traci uprawnienia przewidziane w art. 8, jeżeli przed upływem dwóch miesięcy od stwierdzenia niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową nie zawiadomi o tym sprzedawcy. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie zawiadomienia przed jego upływem.

Gwarancje

Art. 13. 1. Udzielenie kupującemu gwarancji następuje bez odrębnej opłaty przez oświadczenie gwaranta, zamieszczone w dokumencie gwarancyjnym lub reklamie, odnoszących się do towaru konsumpcyjnego; określa ono obowiązki gwaranta i uprawnienia kupującego w przypadku, gdy właściwość sprzedanego towaru nie odpowiada właściwości wskazanej w tym oświadczeniu.

Ustawy w Polsce c. d. Wysyłkowa sprzedaż części

W Polsce handel odbywający się poza lokalem sprzedającego regulują następujące przepisy:

ustawa z 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności wyrządzonej przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22 poz. 271)

ustawa z dnia 20 lipca 2001 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. Nr 100 poz. 1081) – jeżeli sprzedaż odbywa się na raty.

Niektóre postanowienia:

Art. 2. 1. Konsument, który zawarł umowę poza lokalem przedsiębiorstwa, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie, w terminie dziesięciu dni od zawarcia umowy.

Art. 12. 1. Jeżeli strony nie umówiły się inaczej, przedsiębiorca powinien wykonać umowę zawartą na odległość najpóźniej w terminie trzydziestu dni po złożeniu przez konsumenta oświadczenia woli o zawarciu umowy.

Ankieta określająca zakres wdrożenia systemu jakości EGARA w stacji demontażu.
 Proszę o podanie odpowiedzi wg rozumienia prezentacji FORS "Jakość w prowadzeniu stacji demontażu"

Data :		Województwo:			
		Odpowiedź zaznacz x			
L. p.	Pytanie	Tak	Nie	Inne	Uwagi
1	Nasze prawo adoptowało zapisy dyrektywy				
2	Mam system jakości certyfikowany przez niezależny audit				
3	Mam na zewnątrz oznakowanie stacji demontażu				
4	Mam oznakowane czyste miejsce załatwiania klientów.				
5	Mam połączenie telefoniczne dla klientów				
6	Prowadzę rejestry pojazdów i części				
7	Prowadzę rejestr osób dostarczających pojazdy				
8	Mam podany schemat identyfikacji części po wymontowaniu				
9	Części przechowywane są w sposób zapewniający ich jakość				
10	Wszystkie części są sprawdzane pod względem funkcjonalności przed sprzedażą,				
11	Wszyscy nasi klienci otrzymują dokument sprzedaży części				
12	Udzielamy biznesowej min. 3 miesięcznej gwarancji dla naszych partnerów				
13	Prawa klienta (wg Dyrektywy 1999/44 EC są przestrzegane				
14	Posiadamy procedurę załatwiania reklamacji				